

Univerzita Karlova v Praze

Husitská teologická fakulta

Bakalářská práce

2009

Michaela Jarešová

Univerzita Karlova v Praze

Husitská teologická fakulta

Bakalářská práce

Syndrom vyhoření

Burn-Out Syndrom

Vedoucí práce:
PhDr. Ivana Nováková

Praha 2009

Autor:
Michaela Jarešová

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala PhDr. Ivaně Novákové za vedení této bakalářské práce a za čas, který mi věnovala.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem Syndrom vyhoření napsala (pod vedením vedoucího bakalářské práce) samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 17. 8. 2009

Michaela Jarešová

Anotace

Tato bakalářská práce pojednává o problematice syndromu vyhoření a jeho dopadu na vybrané pomáhající profese. Zaměřuje se na pedagogy a pracovníky Integrovaného záchranného systému působící na území města Chomutova. V teoretické části sleduje historický vývoj, vymezení syndromu vyhoření, jeho příčiny, příznaky a prevenci. V praktické části na základě dotazníků a podle zvolených kritérií analyzuje a vyhodnocuje postižení v oblasti emocionální, depersonalizace a osobního uspokojení. Předkládá data šetření.

Klíčová slova:

syndrom vyhoření, stres, emocionální vyčerpání, depersonalizace, pomáhající profese

Annotation

The bachelor work deals with the problematics of the burn-out syndrom and its impact on selected professions.

It focuses on the pedagogues and the employees of the integrated emergency system working in the area of Chomutov.

In the theoretical part it deals with the historical development, the determination of the burn-out syndrom, its causes, symptoms and prevention. The practical part, based on the questionnaires and according to chosen criteria, analyses and evaluates the involvement in emotional area, depersonalisation and personal satisfaction.

It provides all the necessary data of the examination.

Key words:

the Burn-out syndrom, stress, emotional exhaustion, depersonalization, helping professions

Obsah

Teoretická část

Úvod	8
1. Syndrom vyhoření	10
2. Historický vývoj, projevy dříve	13
3. Profese, které často trpí syndromem vyhoření	15
4. Vznik a příčiny vzniku	17
5. Projevy syndromu vyhoření a vliv na okolí a jeho důsledky	19
6. Prevence řešení a vzniku syndromu vyhoření	20
6.1. Prevence vzniku	20
6.2. Prevence řešení	23

Praktická část

Průzkum výskytu projevů syndromu vyhoření mezi pracovníky pomáhajících profesí (policisté, hasiči, záchranáři, zdravotní personál)

7. Stanovení úkolu průzkumového šetření	25
8. Šetřená skupina respondentů	26
9. Použitá metoda při šetření	28
10. Výsledky snímání dotazníků	32
10.1. Souhrnné výsledky dotazníků	33
10.2. Výsledky dle kritéria č. 1 – dle profese	35
10.3. Výsledky dle kritéria č. 2 – dle pohlaví	39
10.4. Výsledky dle kritéria č. 3 – dle věku	41
10.5. Výsledky dle kritéria č. 4 – dle délky praxe	44
11. Diskuse	46
11.1. Diskuse k souhrnným výsledkům dotazníků	46
11.1.1. Diskuse k dotazníku č. 1	46
11.1.2. Diskuse k dotazníku č. 2 a 3	46
11.2. Diskuse k výsledkům dle kritéria č. 1 – dle profese	47
11.2.1. Diskuse k dotazníku č. 1	47
11.2.2. Diskuse k dotazníku č. 2 a 3	48
11.3. Diskuse k výsledkům dle kritéria č. 2 – dle pohlaví	48
11.3.1. Diskuse k dotazníku č. 1	48
11.3.2. Diskuse k dotazníku č. 2 a 3	48
11.4. Diskuse k výsledkům dle kritéria č. 3 – dle věku	49
11.4.1. Diskuse k dotazníku č. 1	49
11.4.2. Diskuse k dotazníku č. 2 a 3	49
11.5. Diskuse k výsledkům dle kritéria č. 4 – dle délky praxe	49
11.5.1. Diskuse k dotazníku č. 1	49
11.5.2. Diskuse k dotazníku č. 2 a 3	50
Závěr	51
Poznámkový aparát	55
Seznam použité literatury	58
Seznam příloh	59

Seznam použitých zkratk:

Ex – exodus

Nu – numeri

Jr - Jeremjáš

L - Lukáš

Mk – Marek

Mt – Matouš

1Kr – První Královská

Ž – Žalmy

ZŠ – základní škola

IZS – integrovaný záchranný systém

N – celkový počet respondentů

% - procentuální vyjádření

č. – číslo

EE – emocionální vyčerpání

DP – depersonalizace

PA – pracovní uspokojení

Úvod

Problematika syndromu vyhoření se line dějinami lidstva jako červená nit. Důkazy nacházíme již v Bibli např. ve Starém zákoně u Mojžíše, Davida, Jeremiáše, Eliáše a v Novém zákoně u Ježíše. Nicméně dřívější generace se z různých příčin, především z důvodů uspokojování základních životních potřeb, o tuto otázku příliš nezajímaly. Až současná moderní společnost se začala tímto tématem hlouběji zabírat. Je to celkem pochopitelné, neboť stoupají nároky na povolání, která pracují s lidmi. V posledních desetiletích se syndrom vyhoření stává hrozbou nejen pro pracovníky pomáhajících profesí, ale i pro kohokoliv jiného.

Dnes je syndrom vyhoření zapsán v mezinárodní klasifikaci nemocí MKN – 10 (1992) v kapitole XXI – Faktory ovlivňující zdraví a kontakt se zdravotnickými službami (Z00 – Z99). Syndromu vyhoření je přiřazen kód ICD10, kategorie Z73.0 s názvem Problémy související s pracovními obtížemi.

Na téma syndrom vyhoření existuje poměrně rozsáhlá literatura převážně zahraniční. V 60. letech 20. století se touto problematikou zabývají např. M. Rush, A. Kalwass, A. Pines, C. Maslach, C. Hennig, G. Keller, G. Green. U nás se můžeme setkat s publikacemi na téma syndrom vyhoření z pohledu psychologie zdraví, psychosomatiky, psychoterapie. Z českých autorů věnujících se této otázce bych uvedla L. Míčka, J. Krivohlavého, K. Kopřivu, V. Kebzu, T. Tošnerová, J. Tošner.

Domnívám se, že důvodem, proč se tito čeští autoři začali zabývat touto problematikou ve srovnání se světem se zpožděním, je čtyřicetiletá izolace od vědeckého západu.

K tématu této bakalářské práce mě přivedlo sedm let působení na základní škole a vlastní zkušenost z 2. st. ZŠ, pozorování mých kolegů a rozhovory s nimi v době přestávek či osobního volna.

S řadou z nich jsem si vytvořila poměrně úzký přátelský vztah a mohla jsem tak pozorovat rozdíly v jejich vystupování v profesním a v osobním životě. Myslím si, že pedagogy postihuje syndrom vyhoření nejvíce a zajímalo mě, zda se můj subjektivní dojem potvrdí. Dále mě zajímalo, zda syndromem vyhoření jsou postiženy a nakolik i další mnou šetřené skupiny zaměstnanců. Výsledkům svých hypotéz se věnuji v praktické části.

V teoretické části mé bakalářské práce nebylo mým úkolem postihnout veškeré informace týkající se syndromu vyhoření, zaměřila jsem se jen na historický vývoj, definice syndromu vyhoření a jeho příčiny, příznaky a prevenci.

V praktické části jsem si dala za cíl porovnat mnou vybrané profese (pedagogy, ze složek Integrovaného záchranného systému hasiče, policisty a záchranáře) mezi sebou a zjistit, která

ze skupin je nejvíce ohrožena syndromem vyhoření a do jaké míry rizika syndromu vyhoření spadají. Dále jsem rozčlenila respondenty dle pohlaví, věku a délky vykonávané praxe v oboru a sledovala, která věková kategorie mužů či žen podléhá syndromu vyhoření a po jaké délce praxe.

K šetření jsem z dostupné literatury vybrala tři dotazníky. Jako první jsem použila dotazník MBI, který je jedním z nejznámějších, nejdéle používaných a v odborné praxi i nejověřenější. Jako druhý dotazník jsem si zvolila dotazník „Nebezpečí vyhoření ve vašem zaměstnání“, který je součástí publikace pro laickou veřejnost s názvem „Jak se bránit pracovnímu vyčerpání“ a je obecně zaměřen na ty, kdož se cítí v profesním životě demotivováni a bez naděje.

Třetí dotazník „Inventář projevů syndromu vyhoření“ je dílem českých autorů Tamary a Jiřího Tošnerových. Formulace jejich universálních otázek se mi zdála přesná a vyhovující všem mnou vybraným profesím. Tento dotazník vhodně uzavíral celé šetření, které museli mí respondenti dobrovolně podstoupit.

Teoretická část

1. Co je syndrom vyhoření

Termín syndrom vyhoření není výmysl spisovatelů a odborníků v oboru psychologie a psychiatrie, ale jde o tvrdou životní realitu. „*Cítím nepohodlí, tedy žiji*“, uvažoval na pouti po africké řece, kam ze svého evropského života utekl vyčerpaný a zcyničtělý architekt, hrdina novely *Vyhořelý případ* vydané r. 1961 Grahamem Greenem. Název knihy dal podnět k označení pracovního vyčerpání jako syndromu vyhoření, vypálení a postupně stal odborným pojmem - job burnout.

Pravděpodobné počátky tohoto pojmu lze nalézt v anglickém pouličním slangu převážně u narkomanů, kteří klesli až na samé dno. Toto pojmenování vzniklo ze dvou slov burn – hořet a out – pryč. Pojem „burnout“ (původně v podobě „burn-out“) uvedl do literatury H. Freudenberger v roce 1974 ve stati publikované v časopise „*Journal of Social Issues*“. Společně s knihou Herberta Freudenbergera *Burnout: The High Cost of Success* (Vyhoření: Vysoká cena za úspěch) byla vydána i kniha Beverly A. Potterové *Beating Job Burnout* (Jak se bránit pracovnímu vyčerpání). Poté se postupně objevovaly další práce a z definic různých autorů se začala vytvářet dnešní náplň pojmu vyhoření. Tento termín se v sedmdesátých letech minulého století dostal do obecného slovníku jako nový jev, který byl odborně popsán.¹ Nejvíce psychologicko-medicínských studií k tomuto tématu vzniklo na přelomu 70. a 80. let 20. století. V 80. a 90. letech minulého století se objevuje především v zemích, které procházely rozsáhlými transformačními změnami. V současnosti se toto týká převážně populace, která se vyrovnává s důsledky finanční a ekonomické krize.

Jelikož se práce cizích autorů překládají do českého jazyka, bylo v českém odborném písemnictví k tomuto tématu publikováno málo prací. Čeští odborníci ale poukazují na tento jev už 30 let.²

Odpovědi na otázku, co je syndrom vyhoření, se často liší. Vědci byli schopni se shodnout alespoň na některých bodech a to, že syndrom vyhoření je:

- a) především psychický stav, prožitek vyčerpání.
- b) Vyskytuje se u profesí, kde pracovní náplní je „práce s lidmi“ či pravidelný kontakt s lidmi a závislost na jejich hodnocení.
- c) Tvoří jej řada symptomů především v oblasti psychické, částečně též v oblasti fyzické a sociální.
- d) Klíčovou složkou je emoční exhausce, kognitivní vyčerpání a celková únava.

e) Vše je z chronického stresu.³

Veškerá vyčerpání se dostavují jako reakce na převážně pracovní stres, kdy dochází ke stavu emocionálního vyčerpání zapříčiněný nadměrnými psychickými a emocionálními nároky.⁴

Vyhoření je cenou, kterou mnozí lidé platí za své značné úspěchy. Je to ztráta motivace způsobená pocitem bezmoci a nemocí duše, jelikož potlačuje vůli. Může dojít ke ztrátě schopnosti pracovat. Výsledná choroba je bolestivý proces negativně ovlivňující práci, zdraví, mezilidské vztahy, trávení volného času a sebevědomí, spolu se schopností podávat dobré pracovní výkony.⁵

Stav vyhoření lze též definovat jako druh stresu, frustrace, emocionální únavy a vyčerpání. Dochází k němu, pokud určité události týkajících se vztahu, poslání, životního stylu nebo zaměstnání dotyčného jedince nepřinesou očekávané výsledky.

Dalšími příznaky je emoční únava, tedy stav citové vyčerpanosti, jenž se projevuje dlouhodobým subdepresivním laděním a podrážděností.⁶

Nelze jednoznačně odpovědět na otázku, co k syndromu vyhoření vede. Nejčastěji se u této poruchy uvádí konflikty rolí, přílišná očekávání, nedostatek autonomie, nejasnosti v hierarchických strukturách (v zaměstnání i jinde), nedostatečná podpora ze strany nadřízených, vztahové konflikty, nadměrné množství práce v příliš stěsnaném časovém rozvrhu, nadměrná vysoká nebo rostoucí odpovědnost, lobbying na pracovišti atd. Všechny vnější zátěže nevedou k syndromu vyhoření, jelikož ten se objevuje, když se vnější zátěže dotýkají osobnostně daných mezí fyzických, duševních a duchovních schopností a možností jedince. Obvyklé je, že se člověk příliš angažuje, což se střídá se stále delšími obdobími vyčerpanosti.⁷

Člověk, který se dostane do stavu vyhoření, nevidí nic pozitivního na své práci. Bere vše spíše jako marnost, jako trápení nemající konec. Obrazně lze vyjádřit takovouto práci jako sisyfovskou. Tímto termínem označujeme naprosto zbytečnou práci, která přijde vniveč. Pojem sisyfovská práce pochází z řecké báje o Sisyfovi, králi města Efyry (dříve Korintu), který svou chytrostí přelstil smrt i bohy. Podle báje dostal za své rouhání trest a musel v podsvětí valit těžký balvan, který se pod vrcholem vždy zřítíl dolů.⁸

Claudius Hennig a Gustav Keller, Myron Rush se shodují v metaforickém vyjádření syndromu vyhoření. Označují ho jako ztrátu vnitřního ohně. První dva jmenovaní autoři dále vysvětlují, že hoří-li v člověku životodárný oheň, je vnitřně v rovnováze. Oheň totiž dává energii domu, který symbolizuje naše tělo, naši duši a ducha. Pokud oheň plane silně, vše

spálí a „dům“ vyhoří. Jestliže hoří slabě nebo jen doutná, nedostatečně zahřeje naše tělo, duši i ducha a „dům“ vychladne.

Důsledkem těchto extrémů je prázdný, chladný či vyhořelý „dům“. To vlastně znamená vyhasnutí naší aktivity, zájmu, nasazení a angažovanosti. Jinými slovy řečeno, jedinec není v rovnováze mezi napětím a uvolněním. Je nucen více dávat, než dostává. Čili spotřebovává více energie, než je schopen doplnit. Překračuje tak meze svého fyzického i psychického potencialu.⁹

V odborných slovnících je syndrom vyhoření - burnout – definován jako stav postihující především zaměstnance v oblasti sociální práce (= syndrom pomocníka) žijící v trvalém pocitu přemíry požadavků a neuspokojivého poměru výkonů a úspěchů. Čím nerealističtější jsou očekávání činnosti a čím příznivější institucionální podmínky, tím rychleji se burnout stane zřetelným. Subjektivní úsilí stoupá, ale kvalita výkonu klesá. Alespoň částečně ulehčuje supervize.¹⁰

Burnout, vyhoření, ztráta profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí se projevuje u příslušníka některé z helping professions, což je souhrnný název pro veškeré profese zaměřující se na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku, jeho podmínkách k životu, tak aby pomoc mohla být účinnější. Zahrnujeme sem lékařství obecně, dále psychiatrie, klinická psychologie, a nejrozličnější specializované obory, jako je pedagogická a školská psychologie, sociální práce, obory zabývající se poruchami řeči a slyšení apod.¹¹

2. Historický vývoj, projevy dříve

Pocit vnitřní vyčerpanosti, prázdnoty dnes označovaný tedy jako syndrom vyhoření je však starý jako lidstvo samo. Lidé s tímto syndromem zde byli, jsou a asi i budou.

V době předkřesťanské, kdy o medicíně a psychologii nelze hovořit, hledali vnitřně vyčerpaní lidé pomoc u šamanů či kmenových kouzelníků. S nástupem a rozšířením křesťanství roli „léčitelů duší“, jejichž jedním z úkolů byla obnova vnitřních sil či povzbuzení v těžkých životních situacích, přejímali kněží a pastoři. Ti mohli čerpat informace z Knihy knih. Lze zde najít nejen plno pokynů, principů pro pozitivní způsob života, ale i prevenci, počátky, průběh vyhoření u osobností jako byli Mojžíš, David, Jeremiáš, Eliáš a Ježíš.

U Mojžíše lze najít všechna stádia tohoto jevu vypálení. V druhé knize Mojžíšově v Ex 18,13-16 a Ex 32,9-10 se lze dočíst, jak Mojžíš byl pln energie, věřil si, byl cílevědomý a svůj lid miloval. Dokonce jej bránil před Bohem a to i tehdy, když Hospodin Mojžíšovi nabídl, že ho rozmnoží a udělá z něj velký národ, jako byl národ Abrahamův, pokud skoncuje s lidem, který vedl. Na jedné straně to byla pro Mojžíše velká pocta, na druhé straně se cítil zavázaný národu. Postavil se nakonec za něj. Cítil se plný sil a věřil v to, co dělá. Nedbal ani rady svého švagra Jitra, který odhadl jeho schopnosti a varoval ho před vyhořením, jak je psáno v Ex 18,18. Ve čtvrté knize Mojžíšově Nu 11,11-15 se dočítáme, jak je Mojžíš na konci svých duševních, emocionálních a fyzických sil, protože měl stálé nutkání pomáhat, nebyl schopen odpočívat. Nedal šanci svému okolí, aby mu pomohlo, aby ho někdo vystřídal ve vedení. Prožíval zášť a hořkost nejen vůči Hospodinu, ale vůči všem i vůči sobě samému.

V Ž 22,2-3 měl David potřebu požádat Boha o pomoc, avšak tak neučinil, poněvadž prožíval duchovní otupělost. Ta ho přiměla k pocitu, že Bůh je tak daleko, že nemůže slyšet jeho volání o pomoc. V Ž 55,5-9 popisuje svou emocionální vyčerpanost, pocit izolace a osamělosti jako svírání srdce, hrůzy smrti strachu a chvění. Zde si přál mít křídla jako holubice, aby mohl kdykoli a kamkoli uletět.

I Jeremjáš Jr 20,7 prožíval své vyhoření jako zášť a hořkost. Stěžuje si na nepřátelství, jež ho obklopuje, v Bohu pak nachází novou sílu a odvahu.

V 1Kr 19,4 a 1Kr 19,5-8 se dočteme, jak prorok Eliáš fyzicky vyčerpaný rezignuje na vše, co bylo dosud v jeho životě důležité. Pronese dvě důležitá slova, která vysloví každý, kdo vyhořel: „Už dost...!“ Po těchto slovech se Hospodin rozhodl nechat Eliáše odpočívat a nabrat vnitřní síly.

V evangeliích L 5,16, Mt 14, 23, Mt 15,29, Mk 6,31 a Mk 1,35 se o Ježíšovi dočteme, jak moc si uvědomoval možnosti svého vyhoření a jak důležitou roli pro něj sehrála očista

duchovní i osobní. S nárůstem Ježíšovy popularity rostly nároky na jeho osobu od druhých lidí, a proto trávil více času o samotě. Nalézal tak prostor a čas pro svůj odpočinek, pro regeneraci sil a mysli. Díky této prevenci nikdy nezažil vyhoření.¹²

Středověký německý mystik Johan Tauler, který žil v letech 1300-1361, napsal řadu podnětných homilií pro své řádové bratry, u nichž rozpoznal stav vyhoření. Nemluví k nim jako psycholog k nevěřícím pacientům, ale jako křesťan, kazatel a mystik obracející se k nábožensky praktikujícím křesťanům.¹³

Z historického hlediska se mělo za to, že syndrom vyhoření je především problémem mužů ve výkonných pozicích. Na počátku šedesátých let minulého století Betty Friedanová vydala knihu *The Feminine Mystique* (Ženská mystika), kde píše o tom, jak domácí přístroje (např. myčka, pračka, mixér) měly původně ženám ulehčit práci v domácnosti. Opak byl pravdou, způsobily, že jejich pracovní zatížení vzrostlo.¹⁴

V posledních letech se ale ukázalo, že naprostému vyčerpání podléhá řada žen. Je to celkem pochopitelné, protože ony pečují o domácnost, o rodinu a zároveň chodí do práce. Nebývá vždy pravidlem, že by se manžel ujal některých domácích povinností, aby jí ulehčil.¹⁵

3. Profese, které často trpí syndromem vyhoření

Jak jsem se již v předcházejících kapitolách zmínila, syndrom vyhaslosti znamená specifickou emoční únavu, tedy stav citové vyčerpanosti, jenž se projevuje dlouhodobým subdepresivním laděním a podrážděností. Odpovídá míře stresu. Vyčerpanost vede k akcím, kterými se postižený snaží míru zátěže snížit. Jedinci stížení syndromem vyhoření, chápou jiné lidi spíše jako předměty než jako své bližní. Jsou vůči jejich jakkoli oprávněným požadavkům lhostejní, často až cynicky lhostejní. Takovýto postoj lze označit jako odlidštění. Pokles profesionální výkonnosti je úměrný jak míře vyčerpání, tak míře cynismu. Pocit osobní profesní výkonnosti totiž poškozují jak nesplnitelné, nadto obvykle trvale šroubované požadavky zaměstnavatele, tak vyčerpanost.¹⁶

Syndrom vyhoření se objevuje u lidí výkonných, kteří se snaží něčeho dosáhnout a chtějí být úspěšní. Jejich kalendáře jsou mnohdy přeplněné a dělají víc, než jejich práce vyžaduje. Do skupiny ohrožené tímto stavem bychom mohli zařadit lidi, kteří jsou k sobě příliš tvrdí. K rizikovým faktorům patří neustálá pochybnosti o sobě samých. Dále k nim patří strach z nezvládnutí určitých nároků, ať už jsou povahy osobní, nebo pracovní. Velice rozšířená je tendence štvát se místo dlouhodobého nabíjení silových rezerv. Permanentní nervozita nebo hektičnost dotyčným nedovoluje, aby se duševně uvolnili. V těžkých krizích se tyto lidé dokonce obávají stavu klidu, raději se štvou, jen aby se nemuseli zastavit a pohlédnout tváří v tvář svému problému. U mnoha lidí je dalším negativním faktorem představa, že musí fungovat, jako by se nic nestalo. Bojí se, že by jinak přišli o lásku nebo uznání okolí.¹⁷

Stav vyhoření může nastat v jakémkoli období života a nezáleží na společenském či finančním postavení. Může postihnout studenty, osoby, které jsou v domácnosti, může postihnout kohokoliv.¹⁸ Čili nevyhýbá se mladým ani starým. Kandidátem pracovního vyhoření se mohou stát nejproduktivnější osoby, vysoce výkonné a cílevědomé, čerpající sílu ze své práce a pohybující se v prostředí silně zaměřeném na kontakt s lidmi a službu. Syndromem vyhoření též mohou trpět lidé, o které se stále starají rodiče, kdy nemusí dělat žádná rozhodnutí a veškerý komfort mají zajištěný. Jejich pohodlí může přejít nejen v nudu, ale paradoxně může vést i ke stavu vyhoření.¹⁹

Lidé, kteří díky své profesi trpí syndromem vyhoření, by se dali rozdělit do tří skupin.

První skupinu tvoří náročná povolání, která jsou zaměřena na pomoc druhému člověku, kde se profesionálně často musí rozhodnout na základě malého množství informací a po jejich rozhodnutí následuje čin, který nelze vrátit zpět. Jsou to lidé vykonávající náročná povolání, zažívající frustraci, dostávající se často do stresu ze zodpovědnosti a rozhodnutí, které učinili.

Mezi tyto profese patří lékaři, zdravotní personál, policisté, operátoři tísňových středisek, letištní dispečeri.²⁰

Do druhé skupiny by patřily profese, kde dochází ke kontaktu s lidmi. Tato zaměstnání vyžadují vždy profesionální přístup. Na zaměstnance jsou kladeny vysoké nároky a zároveň jsou pokládány za standard jejich práce. Očekává se jejich nekolísající výkon a maximální nasazení. Díky tomu jsou tito lidé pod neustálým tlakem. Jedná se o sociální pracovníky, ošetrovatele, učitele, vychovatele, psychology, psychiatry, pracovníky věznic a soudce, úředníky, duchovní, řádové sestry, dokonce i zaměstnance pošt, politiky a manažery.

Třetí skupinu by tvořila ta zaměstnání, u kterých je hodnocení druhých lidí na jejich práci rozhodující. Jedná se o špičkové umělce, sportovce, osoby výdělečně činné jako jsou například dealeři, prodejci, pojišťovací a reklamní agenti.²¹

Jak jsem již uvedla, převažují povolání z oblasti sociální, z oborů, kde je nutný kontakt s lidmi. Převážná část profesí dotýkající se této oblasti je vykonávána ženami. Statistiky ukazují, že žen, které trpí syndromem vyhoření, je dvakrát více než mužů.²²

Někteří odborníci uvádí ve svých studiích, že se syndrom vyhoření objevuje i v manželství, přátelství, starání se o problémové dítě nebo o přestarlé rodiče, při studiu, jednostranné finanční zátěži, stereotypním cestování do práce, monotónním prostředí, dokonce i v zamilovanosti nebo pravidelných setkáváních na rodinných či abiturientských srazech.²³

Ve své práci se zabývám profesemi policistů, hasičů, záchranářů a učitelů, jejichž hlavní pracovní náplní je pomáhat lidem. Policisté, hasiči a záchranáři se musí vypořádávat s nadměrně vysokým stresem, jelikož se velmi často dostávají do situací, kdy jako první z profesionálů přijíždějí k různým nehodám, kde jde o lidský život a kde se musí rozhodnout během několika sekund jak dále postupovat. Jsou si vědomi, že sebemenší chyba může mít katastrofální následky, a to zmar lidského života.

Učitelská profese je dnes bohužel společností nedoceňována a přitom patří k nejdůležitějším. Vzdělávání a výchova nové generace žáků je stále více obtížnější a náročnější. Vzhledem k narůstajícím úsporným opatřením ve financování školství dochází ke zvyšování počtu žáků ve třídách a zároveň k nárůstu počtu problémových žáků v třídních kolektivech. Ani hygienické prostředí třídy často neodpovídá normám. Nedostatečné prostory, špatné osvětlení či vysoká hladina hluku jsou poměrně běžné na našich školách. Velkou zátěží pro pedagogy bývá i jednání s rodiči, kteří jsou negativně naladěni a často ke škole přehnaně kritičtí. Mnozí z nich se snaží přehrát své rodičovsko – pedagogické povinnosti a svou zodpovědnost na pedagogy.

4. Vznik a příčiny vzniku vyhoření

Současná společnost vede hektický život. Příčiny vyhoření lze spatřovat právě v životním stylu, v zaměstnání, ale hlavně v povaze člověka.

Za více jak 200 let udělalo lidstvo velký skok díky vědecko-technické revoluci. Svět se zrychlil. Informace, které dříve trvalo získat celé měsíce, mohou dnes opatřit výkonné a rychlé počítače do několika málo minut či vteřin. Díky satelitnímu spojení je možné kdekoli na planetě sledovat události odehrávající se právě na druhém konci světa. S kýmkoliv se můžeme spojit telefonicky a díky internetu najít řadu informací. Dalo by se říci, že moderní technologie by nám měly ulehčit pracovní zatížení, snížit stres, zvýšit produktivitu, poskytnout více volného času a umožnit příjemnější, pohodlnější život. Bohužel opak je pravdou. Dokonalejší technika, technické postupy práci nejen zrychlují, ale vyžadují její větší efektivitu, a tak zvyšují stres. Nutí jedince držet krok s ostatními, nezůstat pozadu.²⁵

Na společnost z velké části působí média snažící se lidem určovat, vnucovat hodnoty, ideály a smysl života. Podvědomě nutí jedince soutěžit s okolím, vytvářejí iluzi, že zdroj skutečného štěstí a úspěchu je ve velkém materiálním bohatství. Konečným důsledkem často bývá finanční tlak, jenž nutí člověka více pracovat ve snaze splatit cenu za vyrovnání se ostatním.²⁶ Nejvíce ohroženi jsou lidé vstupující do zaměstnání s velkým nadšením, očekáváním, s energií a s nacházením smyslu života v práci. Jsou odhodláni pracovat a těšit se ze svých úspěchů, obětují svůj volný čas, jen aby dosáhli svého cíle. Pracují se značnou sebedůvěrou, cílevědomostí, odhodláním. Avšak realita může být jiná.

Zastavila bych se u zdravotnického personálu. Většina zdravotnických středních škol nepřipravuje své žáky na emocionální zátěž v praxi. A tak zdravotní sestry, převážně v zařízeních poskytujících pacientům paliativní péči, v hospicích či na JIP, často neunesou emocionální zátěž. Jejich pracovní nasazení překračuje rámec pracovní doby, jedním z důvodů je nedostatek zdravotnického personálu. Často také musí sdělovat špatné zprávy rodinným příslušníkům pacienta. Bezmocnost a realita s častým díváním se na bolest a umírání pacientů je vyčerpávající.

Též záchranáři jsou vystaveni neúměrnému tlaku a stresu z každého zásahu, jehož se účastní. Mnohdy jsou verbálně i fyzicky napadáni klienty, kterým poskytují ošetření a první pomoc.

Další skupinou, na níž jsem zaměřila svou pozornost, jsou učitelé. Soustředila jsem se na pedagogy základních a středních škol. Spousta dobrých učitelů odchází ze školství díky realitě, se kterou se zde setkali. Malý zájem či spíše nezájem žáků učit se něco nového a špatná kázeň, bývají častými příčinami odchodu. Řada učitelů vstupuje do školství

s představami pomoci mladým lidem se vzděláváním. Avšak jejich ideály se mnohdy nenaplní. Pokud k tomu přibudou špatné vztahy v učitelském sboru a nesmyslné požadavky vedení, příznaky psychického vyhoření nastávají velmi brzy.²⁷

Do svého průzkumu, jak jsem již uvedla v úvodu, jsem zahrnula složky Integrovaného záchranného systému, zvláště pak jsem se zaměřila na oblast Ústeckého kraje. Ovšem příčiny vedoucí k syndromu vyhoření platí pro tyto složky jako celku. Primárním úkolem této skupiny je ochrana, pomoc občanům, řešení různých krizových životních momentů, časté zásahy v rizikových místech. Mnohdy je jejich práce nadměrně zatěžována dokladováním, psaním záznamů, směnností (pracovní doba 12 nebo i 24h), držením pohotovostí a možností odvolat z dovolené či ji přerušit. Riskují i nakažení infekčními nemocemi, protože se často dostávají do kontaktu s narkomany, bezdomovci. Velitelé netolerují u svých podřízených bytí i nepatrné pochybení, ať jsou v časové tísní či nikoliv.

Jejich práce se ocitá pod drobnohledem veřejnosti a médií, což vyvolává nejen velký fyzický, ale hlavně psychický tlak. Zatímco veřejnost vnímá záchranáře a hasiče jako hrdiny, policisté jsou v jejích očích represivní složkou s nízkou prestiží. Dříve byli policisté vybíráni na základě přísných psychologických a zdravotních vyšetření, náročných fyzických testů.

V současné době se všechny tyto testy zúžily na nábor, a to negativně vnímají déle sloužící policisté, kteří tento stav chápou jako degradaci své profese.

U hasičů přibývají fyzické a psychické testy, které běžně vykonávají nad rámec své pracovní doby. Rovněž prostředí pro jejich odpočinek mezi zásahy postrádá jakékoliv moderní prvky, leckdy svým vzhledem, funkčností a pohodlím demotivuje.

Hasiči Ústeckého kraje mají centralizované vedení v Ústí nad Labem. Sem často nedolehnou potřeby, nářky ani prosby, problémy, které místní hasiče trápí. A pokud se prosby dostanou na příslušná místa, vedení stejně nevezme zřetel na jejich naléhavé potřeby.²⁸

Jednou z mnohých příčin vzniku vyhoření u některých lidí bývá přepínání svých sil a pocit, že než by práci rozdělili a odpočinuli si, raději ji udělají sami. Lidé snaží se všechno zvládnout sami obvykle pracují od časných ranních hodin do pozdní noci. Často si neuvědomují, jak je odpočinek důležitý a že dodává energii. V Bibli se na toto poukazuje v Žalmu 127,2: „Nadarmo časně vstáváte, dlouho vysedáváte a jíte chléb trápení, zatímco Bůh dopřává svému milému spánek.“ Následkem toho je špatný tělesný a psychický stav.²⁹

5. Projevy syndromu vyhoření a vliv na okolí a jeho důsledky

U vyhořelého člověka se objevuje též pocit viny, považuje se za neschopného, vnitřně trpí. Není schopen se rozhodnout, neví proti čemu se postavit, ztrácí chuť jít dál. Vše jej nadměrně zatěžuje a žije v neustálém napětí.

Nejen v práci, ale často se i v soukromém životě pokouší najít pro své problémy obětního beránka, dokonce jim nečiní problém křivě obvinít své spolupracovníky, přátele a rodinné příslušníky. V důsledku naprosté vyčerpanosti často odchází ze své profese, propadají beznaději a někteří dokonce pomýšlí na sebevraždu.

V Bibli v První knize královské shrnul prorok Eliáš konečné důsledky vyhoření do těchto slov: „Už dost, Hospodine, vezmi si můj život, vždyť nejsem lepší než moji otcové.“ (1Kr 19,4). Jakmile ke stejnému rozhodnutí dojdou vyhořelí lidé, začnou se postupně izolovat od svého sociálního prostředí, od svých přátel a začnou ztrácet kontakt s realitou. Domnívají se, že přišli o všechny své blízké, ale zároveň jim nedovolí, aby jim pomohli a aby se jim v jejich domnělé samotě přiblížili. Přitom z jejich těžké momentální životní situace je může vysvobodit silná opora právě tohoto nejbližšího okolí.³⁰

Stres dopadající na jedince v zaměstnání je často přenášen i do rodinného prostředí, kde se vytváří domácí stres. Znakem toho může být vyvolávání častých a hlavně zbytečných hádek, proměna povahy partnera.³¹

Pokud syndrom vyhoření vzniká primárně z osobních důvodů ve sféře partnerského nebo rodinného života, projevuje se ve většině případů u žen. Na nich je převážně starost o domácnost, výchovu dětí a zaměstnání. Často jsou opomíjeny jejich duchovní, duševní a tělesné potřeby. Důsledkem v mnoha případech bývá rozvod.³²

6. PREVENCE ŘEŠENÍ A VZNIKU SYNDROMU VYHOŘENÍ

6.1.Prevence vzniku

Člověk by měl znát hranice svých možností, které by neměl překročit, a tak by částečně předešel vyhoření. Je dobré se snažit o zachování životní rovnováhy v našem bytí.³³

Abychom předešli pocitu „burnout“ ovlivňující nejen náš soukromý, ale i pracovní život, je třeba se zaměřit na dvě oblasti:

První je oblast individuální. Týká se jednotlivců, kteří se mohou stát nebo se již stali obětí psychického vyhoření.³⁴

Základní existencionální nutností pro člověka je smysluplnost jeho bytí. Tato potřeba se vztahuje nejen k pocitu smysluplné práce, ale k pocitu smysluplného života jako celku. Zde záleží na hodnotách člověka, co je pro něj prioritou a jaký význam k těmto hodnotám přikládá. Pokud zde není nadějně řešení, snadno se může stát, že se dotyčnému bude zdát jeho život málo smysluplný a vlastní existenci bude považovat za smysluprázdnou či spíše nesmyslnou.³⁵

Při prevenci proti stresu, distresu a proti psychickému vyhoření je mimořádně důležitým faktorem sociální podpora. Ayaly Pinesová a Elliot Aronson ve svých výzkumech uvádí, že čím mají lidé lepší vzájemné sociální vztahy a vazby, tím menší jim hrozí riziko psychického vyhoření. Tito lidé si více váží sociální podpory, vytvářejí kolem sebe dobrou atmosféru a nejen pocit spolehnutí se, ale i poskytnutí citové podpory. Emocionální oporou se rozumí sociální kontakt, neopuštění postiženého v jeho těžké životní situaci, ochota naslouchat mu, vyslechnout jej, sdílet s ním jeho emoce, neodsuzovat jej. Díky tomu tento člověk věří, že někdo má o něj zájem, že si ho váží a cení i na vzdory tomu, v jaké je momentální situaci.³⁶

V prevenci je též důležitý smysl pro humor. Člověk, který se dokáže zasmát, má naději, že se tak snadno psychického vyhoření nedožije. Před úplným psychickým vyhořením se mnohokrát objevuje představa, že je něco zlé či špatné. Tato představa je tak silná, že člověk myslí jen negativně a pesimisticky. Klasickým příkladem je sklenice, která je do poloviny napuštěná vodou. Optimista je rád, že mu ještě zbylo trochu vody, ale člověk před vyhořením nařiká, že jí má málo.

Další prevencí je dekomprese, která by měla nastat hlavně ve chvílích volna, kde by měl člověk zapomenout na všechno. Záleží na každém člověku, jak stráví svůj volný čas. Někomu přináší uklidnění práce na zahrádce, jinému čtení či věnování se nějakému sportu, někdo zas dává přednost jinému druhu relaxace.

Existuje několik způsobů, jak zabránit a předcházet syndromu vyhoření. Důležité je rozpoznat včas příznaky svého stresu a podniknout další kroky, aby se situace nezhoršila. Jednou z technik, které je možné realizovat na pracovišti, veřejnosti i doma, je krátkodobá relaxace, která může mít několik podob.

Např. Podoba zdravého dýchání - na okamžik přerušíme svou práci a zhluboka se opakovaně, aspoň 3x-5x budeme nadechovat a vydechovat. Další technikou je uvolňování paží, které necháme viset bezvládně podél těla, a poté sevřeme vší silou ruce v pěst na pár sekund a vnímáme, jak tělo napíná a uvolňuje veškeré svaly v těle. I tento cvik je dobrý několikrát opakovat. Masáž svalů obličeje, ale i šíje, ramen s dýchací metodou uklidňuje.

Podoba vizualizace - zavřeme oči a představíme si třeba klidné místo, které bychom rádi navštívili či jsme to již udělali a vracíme se tam ve svých vzpomínkách. Nebo si představíme vše, co může mít modrou barvu. Nejprve jsou to jen obyčejné věci jako je barva šatů, obloha až po modrou barvu dalek jako je moře, oceán.

Velmi pomáhá změna činnosti, pokud jsme pracovali vsedě, je dobré chvíli pracovat vestoje. Psychickou práci vyměnit za fyzickou. Máme-li pocit, že na nás vše padá, je dobré vstát, jít k umyvadlu a opláchnout si ruce i obličej studenou vodou.

I osvěžení sebe či ovzduší parfémem či jen přivonění ke květině má podobu relaxace, kterou nazýváme zážitek vůní.

Podoba chuťového zážitku, kdy si dopřáváme něco dobrého k jídlu či pití, v nás probouzí dobrou náladu.

Změnou pohledové činnosti, například pohledem na obrázek, fotku či jiný oblíbený předmět se oprostíme aspoň na chvíli od momentální práce. Změna osvětlení též může být vítaná.

Jakoukoliv hru lze též považovat za relaxaci, měníme tak předmět a způsob myšlení.

Jsou věci, které můžeme ovlivnit nebo změnit. Avšak je řada věcí, které změnit nelze a zde nám nezbývá nic jiného než je přijmout. Je důležité rozpoznat, co bychom mezi ně zařadili.

Domov, kde žijeme, je důležitou součástí našeho života. Měl by být oázou klidu, bezpečí, odpočinku a radosti, kde po práci můžeme znovu nabrat ztracenou energii. Obklopují nás zde předměty, které nás těší, líbí se nám. Zařadila bych mezi ně například květiny, obrazy, různý typ dekorace.

Další prevencí proti pocitu syndromu vyhoření je posilování našeho organismu správnou životosprávou a kvalitním spánkem. Zvláště spánek je důležitý k regeneraci našich sil a svalů. Požití kávy, čaje či alkoholu přispívá k povzbuzení našeho organismu a nastává problém s usínáním, s kvalitou spánku. Podobně negativně působí konzumace těžkého jídla před spaním.

Naopak pozitivně spánek ovlivňuje teplá koupel či sprcha, četba před spaním, správně větraná ložnice, kvalitní postel, klid na spánek a samozřejmě pravidelná hodina, kdy se ukládáme ke spánku.

Po pracovním dni, kdy se cítíme unaveni, je vhodné se na chvilku cca 15 min natáhnout a být v naprostém klidu.

Rodinné problémy, které se vyskytují v každé rodině, je třeba řešit co nejdříve. Doporučuje se rozebrat problém třeba na procházce. Rozhodně není dobré řešit jej u jídla, jelikož tato chvíle má být chvílí radosti a pohody. Dlouhodobě neřešené konflikty v manželství, partnerství a v rodině energii vysávají. Pro většinu lidí je důležitým energickým momentem kvalita jejich sexuálního života.

Poslouchání hudby, amatérské hraní na nějaký hudební nástroj nebo zpěv je jedním z nejlepších uvolňovacích cvičení.³⁷

Druhou oblastí jsou negativní vlivy prostředí, v němž jednotlivci žijí či pracují. Lze sem zařadit vliv okolí, životních a pracovních podmínek.³⁸

Velkým problémem je vhodná volba zaměstnání. Pokud si zvolíme práci, které nám nějakým způsobem nevyhovuje, je zde větší pravděpodobnost stresu.

Negativními faktory pro zaměstnance jsou nejasné cíle, špatné pochopení, očekávání, díky špatným informacím od vedení. To vše poškozuje motivaci a odráží se v poklesu produktivity, přibývá nekvalitní práce a stěžuje dosažení úspěchu. Nespokojenost nastává u zaměstnanců i tehdy, když jejich práce není dost náročná nebo když se nemají o co snažit a kam jít.³⁹

Hlavní příčina psychických obtíží, stresu je v iracionálních myšlenkových vzorcích. Lze sem zahrnout zjednodušení, ukvapená zobecnění, chybné předpoklady, nesprávné závěry a dogmatická přesvědčení. Toto vše přispívá rozhodující mírou k tomu, že vnější události vedou člověka k určitým negativním citovým reakcím.⁴⁰

Když se dostaneme do situace, kdy už nemůžeme sami ovlivnit okolnosti vyvolávající stres, budeme se chtít ochránit přinejmenším před tím, abychom se dostali do negativního citového stavu. Předstíráme-li v takové situaci klid a lhostejnost, a přitom uvnitř nás vše vře, bublá vzteky, škodíme spíše svému zdraví.

Přerušení negativních pocitových stavů nabízí možnost reagovat chladnokrevněji a nepadnout rychle do pastí protihráče.⁴¹

Pojmy jako je ztráta ideálů, workaholismus a teror příležitostí vede též velmi rychle k vyhoření. Tyto životní situace nastávaly často u lidí v postsocialistickém období. Převážně jde o osoby, které využijí veškeré příležitosti, která se jim nabízí, a časem jí začíná být moc a

ukazuje se, že dostát svým závazkům spotřebovává veškerý volný čas a energii. Neschopnost slevit ze své práce vede k vyhoření, což nezapříčinil jen workalkoholismus, ale hlavně špatně organizovaný čas, horší kontakt s realitou a někdy i neschopnost odmítnout danou nabídku.⁴² Organizování času je jedním z nejobtížnějších a nejvýznamnějších stresorem. Člověk v časové tísní má chaotické, neuspořádané a příliš rychlé pohyby. Jeho nervy pracují naplno a má problémy se soustředit. Tento tlak, ať je již na nás vyvíjen okolím či si ho vytváříme sami, bychom se měli pokusit minimalizovat. Důležité pro redukování stresu je správné naplánování hospodaření s časem. Sestavit si denní plán, kde si určíme, co je bezpodmínečně nutné udělat a nelze to odložit, co je též důležité, ale nemusí to být hned atd. Toto je osvědčená metoda úspěšného zvládnutí požadavků. Usměrnění našich pohybů a výkonnosti práce by mělo být vždy plynulé a měli bychom pracovat ze 2/3 a dělat si malé přestávky.⁴³

6.2.Prevence řešení

Stresory (faktory zatěžující astresující člověka) a salutory (možnost těžko situaci řešit)

Ke stresu dochází v případě, že zátěž a zvýšený tlak převáží nad schopnostmi, dovednostmi, danou situaci řešit. Stres pak lehce může přejít v distres tedy ve stupňovaný stres. V takové situaci jsou dvě možnosti:

1. ubrat na straně stresorů, čímž se myslí např.vzdát se některé z aktivit nebo předat některé ze svých pravomocí druhé osobě. Tam, kde to nejde, zbývá jediná možnost, a to odejít. Ano, tento krok lze chápat jako útěk z boje. Avšak mnohdy je to nejlepší řešení, než se dostat do stavu burnoutu.

2. nebo naopak přidat na straně salutorů. Což znamená vedení k preventivním aktivitám jako je např. relaxace, relaxační cvičení, zájem o problematiku duševního zdraví a možnosti jeho posilování.⁴⁴

Nastane-li u člověka stav vyhoření, není schopen tuto svou těžkou životní situaci zvládnout vlastními silami. Je nutné vyhledat odbornou pomoc. K zotavení je zapotřebí, aby dotyčný chtěl a byl ochoten se podřídit druhému člověku většinou kvalifikovanému poradci, se kterým je v aktivním kontaktu a vídají se aspoň 2x týdně po dobu šesti měsíců. Zotavení je u každého jedince velmi individuální a nelze stanovit přesnou dobu léčení. Důležitá je disciplína, trpělivost, věrnosti a hlavně čas.

Dotyčný se musí naučit, kterou práci vzít a kterou odmítnout, dokázat se uvolnit a relaxovat, vědět, kde jsou jeho hranice a co je jeho prioritou. Měl by pochopit, že odpočinek a zábava je

stejně důležitá jako pilná práce. Je zapotřebí, aby se zbavil těch návyků, které vedly k jeho vyhoření.

Prvním krokem vedoucím k uzdravení je, pokud je to možné, odjet na nějaké klidné místo minimálně na dva týdny, kde nebude rušen lidmi, telefony a se aktivně bude věnovat sportu či bude relaxovat vhodnou četbou.

Jeho oporou se samozřejmě stává rodina a blízcí přátelé, kteří jsou též zapojeni do uzdravovacího procesu. Jejich hlavním úkolem je chválit jej za to, co se mu podařilo a tím zvedat jeho sebevědomí. Vést ho k optimismu, častěji prokazovat lásku a povzbuzovat k dalším úspěchům. Určitě by se jeho blízcí měli vyvarovat poučování, kázání nebo přednášek na jeho osobu.⁴⁵ V zahraničí je trendem v mnoha podnicích investice do kondičních programů. Ty prokazatelně snižují fyzický i psychický stres, což napomáhá ke snižování nákladů na nemocenskou péči a fluktuaci pracovníků.⁴⁶ Pozitivním faktorem pro zaměstnance je vhodnost a spokojenost v zaměstnání, které jsou i díky dobrým vztahům s nadřízenými, s spolupracovníky, s postupem, s finančním ohodnocením a s jasným kariérním řádem.⁴⁷

Zaměstnavatel může přispět k zotavení vyhořelého zaměstnance tím, že změní jeho dosavadní pracovní režim. Může jej pověřit jinými úkoly nebo ho přemístit na jiné oddělení či do jiné směny. Pomůže tak prevenci proti vyhoření zaměstnanců.⁴⁸

Praktická část

7. Stanovení úkolu průzkumového šetření

Úkolem mého šetření bylo zmapování syndromu vyhoření u zaměstnanců pomáhajících profesí. Zaměřila jsem se na zaměstnance Integrovaného záchranného systému a pedagogické pracovníky města Chomutova, kde žiji a pracuji. A dále jsem porovnávala nasbírané výsledky z hlediska profese, pohlaví, věku a délky vykonávání jejich profese.

8. Šetřená skupina respondentů

Jak jsem již výše uvedla, prováděla jsem své šetření ve městě, kde bydlím. Jedná se o aglomeraci se zhruba šedesáti tisíci obyvateli. Sociokulturní úroveň našeho regionu je ve srovnání s celorepublikovým průměrem nižší. Velká skupina obyvatelstva má pouze základní či žádné vzdělání. Dalším problémem regionu je i vysoká nezaměstnanost kolísající okolo 13%. Žije zde početná romská komunita.

Ke svému šetření jsem si vybrala zaměstnance škol a některých složek Integrovaného záchranného systému, jelikož k nim patří mé kapacitní možnosti a omezený fyzický přístup. Zaměstnanci některých těchto profesí nepatří mezi nejčastěji testované, ale domnívám se, že si tuto pozornost zaslouží, neboť jsou dlouhodobě vystavováni každodennímu stresu. Velmi často jsou nuceni zasahovat a rozhodovat v časové tísní a ve vypjatých emocionálních situacích.

U pedagogů jsem se setkala s neobvyklou ochotou zapojit se do šetření, i když se blížil konec školního roku, který je v každé škole provázen vysokým pracovním vypětím. Dotazníky vyplnili pedagogové pracující na prvním i druhém stupni a také učitelé pracující ve vedení základní školy. Byl zde projev velkého zájmu o osobní výsledky většiny respondentů.

U záchranářů a hasičů mě překvapila neochota ke spolupráci, ale nakonec se mi podařilo alespoň od některých vyplněný dotazník získat.

Policisté k průzkumu přistoupili pozitivně a i zde mě velice překvapil jejich zájem o výsledky šetření.

Získala jsem celkem 95 respondentů. Dotazníky 8 respondentů jsem musela vyloučit, neboť dotazník č. 2 jim dělal problémy při pochopení některých položek (byly chybně vyplněny nebo odpovědi úplně chyběly).

Dále jsem zpracovávala výsledky 87 respondentů, z toho bylo 36 žen a 51 mužů. Veškeré údaje o respondentech jsou uvedeny níže v tabulce č. 1. Tabulka č. 2 „Mezilidské vztahy v kolektivu“ neobsahuje faktické údaje, neboť se zcela pochopitelně jedná o subjektivní pohled jednotlivých respondentů.

Tabulka č. 1 : Celkový přehled vstupních údajů o respondentech

Kritérium	Hodnocené položky	N	%
profese	hasiči	20	23,0
	pedagogové	24	27,6
	policisté	21	24,1
	záchranáři	22	25,3
pohlaví	muži	51	58,6
	ženy	36	41,4
věk	18 - 29 let	18	20,7
	30 - 39 let	30	34,5
	40 - 49 let	18	20,7
	50 a více let	21	24,1
délka praxe	0 - 4 roky	10	11,5
	5 - 9 let	12	13,8
	10 - 19 let	36	41,2
	20 a více let	29	33,5

Tabulka č.2 : Hodnocení mezilidských vztahů v kolektivu

Kritérium	Hodnocená položka	N	%
Mezilidské vztahy v kolektivu	velmi dobré	22	25,3
	dobré	64	73,6
	spíše špatné	1	1,1
	špatné	0	0

9. Použitá metoda při šetření

Touto oblastí výzkumu se zabývá sociální psychologie. Nejčastější metodou užívanou k podobným šetřením je metoda dotazníková, kterou jsem použila při svém šetření i já. Vybrala jsem si tři různé standardizované dotazníky, všechny jsou škálového typu. Otázky v dotazníku jsou výběrového a uzavřeného typu. Všechny dotazníky byly doplněny úvodním listem, ve kterém respondenti odpovídali na otázky týkající se profese, pohlaví, věku, délky praxe a mezilidských vztahů v kolektivu na pracovišti jednotlivými respondenty. Všechny respondenty jsem poučila o postupu při vyplňování dotazníků. Na vyplnění dotazníků jim byla poskytnuta čtrnáctidenní lhůta. Každý respondent vyplňoval dotazník samostatně. Informace získané z úvodního listu jsou přehledně shrnuty do tabulek č. 1. a č. 2.

Dotazník č. 1. – Dotazník MBI (Příloha č. 1)

Dotazník MBI – Metoda Maslach burnout inventory – byl poprvé publikován v roce 1981 dvojicí autorek Christiny Maslach a Susan E. Jackson. Z použitých dotazníků je nejstarší.

Tento dotazník patří celosvětově mezi nejpoužívanější a patrně také nejznámější dotazníky ke zjišťování syndromu vyhoření u exponovaných profesí. Velmi často bývá užíván i k výzkumům v oblasti stresu a pracovních problémů.

Dotazník se zabývá nad třemi oblastmi. První oblast se zaměřuje na emocionální vyčerpání. Druhá oblast se zaměřuje na depersonalizaci. Obě tyto oblasti jsou posuzovány z hlediska celkového negativního ladění respondenta. Třetí oblast se soustřeďuje na osobní uspokojení, avšak tato oblast je posuzována naopak z hlediska celkového pozitivního ladění respondenta.

Dotazník obsahuje 22 položek, které respondenti hodnotí na stupnici častosti výskytu a intenzity číslicemi od 0 (vůbec) až po 7 (velmi silně). Každá oblast dotazníku se vyhodnocuje zvlášť. Dle bonifikace je stanovena výše faktoru pro vznik syndromu vyhoření. Celé rozdělení je uvedeno v tabulce č. 3.

Tabulka č. 3: Vyhodnocovací tabulka k dotazníku MBI

Hodnocená oblast	Výše faktoru pro vznik syndromu vyhoření
EE	nízké 0 - 16
	mírné 17 - 26
	vysoké 27 a více
DP	nízké 0 - 6
	mírné 7 - 12
	vysoké 13 a více
PA	vysoké 39 a více
	mírné 38 - 32
	nízké 31 a méně

Vysvětlivky:

EE – emocionální vyčerpání

DP – depersonalizace

PA – osobní uspokojení

Dotazník č. 2. - Dotazník „Nebezpečí vyhoření ve vašem zaměstnání“ (Příloha č.2)

Dotazník „Nebezpečí vyhoření ve vašem zaměstnání“ v praxi použila první Dr. Beverly Potterová.

Dotazník je zaměřen zejména na profesní podmínky, ve kterých jednotliví respondenti vykonávají své zaměstnání. Zabývá se stránkou organizační a kontrolní, pracovním vytížením a oceněním, mezilidskými vztahy na pracovišti. Cílem tohoto dotazníku je sebekontrola rizika vyhoření.

Dotazník obsahuje 48 položek rozdělených podle témat na 12 skupin, které jednotliví respondenti hodnotí na stupnici od 1(zřídka) do 9 (vždy). Číslici respondent napíše vedle každé položky. Možný součet hodnot je od 48 – 432 bodů, přičemž vyšší počet bodů odpovídá vyššímu riziku syndromu vyhoření. U nízkého rizika syndromu vyhoření se doporučuje podniknout preventivní opatření. U středně vysokého rizika syndromu vyhoření by se měl vytvořit plán, jak dát do pořádku problémové oblasti. U vysokého rizika syndromu vyhoření je životně důležitá nápravná akce.

Tabulka č. 4: Vyhodnocovací tabulka k dotazníku „Nebezpečí vyhoření ve vašem zaměstnání“

Míra rizika vzniku syndromu vyhoření	Bodové skóre
nízká	48 - 168
střední	169 - 312
vysoká	313 - 432

Dotazník č. 3- Dotazník „Inventář projevů syndromu vyhoření“ (příloha č. 3)

Třetí dotazník „Inventář projevů syndromu vyhoření“ vytvořili čeští autoři PhDr. Jiří Tošner a Tamara Tošnerová v roce 2002. Snaží se zmapovat individuální rozumovou, emocionální, tělesnou a sociální rovinu respondenta. Po sečtení těchto rovin zjistíme celkovou míru náchylnosti ke stresu a vyhoření respondenta.

Dotazník obsahuje 24 položek, které respondent hodnotí na stupnici od 0 (nikdy) do 4 (vždy). Dělí se do čtyř rovin: rovina rozumová, emocionální, tělesná, sociální a celková hodnota. Každá rovina může být v rozmezí 0 – 24 a celková hodnota 0 – 96. Vysoké hodnoty opět odpovídají vysokému stupni vyhoření. Sami autoři tento dotazník označují pouze za orientační a jeho hlavním cílem je nasměrování respondenta k řešení nedostatků v životním stylu a způsobu vypořádání se s problémy. Pro lepší orientaci jsem si vytvořila tabulku, kde jsem výsledky rozdělila do tří skupin podle celkového dosaženého bodového skóre viz. tabulka č. 5.

Tabulka č. 5: Vyhodnocovací tabulka celkového bodového skóre k dotazníku „ Inventář projevů syndromu vyhoření“.

Míra náchylnosti ke vzniku stresu a vyhoření	Bodové skóre
mírná	0 - 30
střední	31 - 70
vysoká	71 - 96

Tabulka č. 6: Vyhodnocovací tabulka pro jednotlivé roviny bodové skupiny k dotazníku č. 3 „Inventář projevů syndromu vyhoření“

Skupina	Bodové skóre
1	0 - 8
2	9 - 16
3	17 - 24

10. Výsledky snímání dotazníků

Nejdříve jsem stručně seznámila zainteresované respondenty s problematikou syndromu vyhoření a jeho formami. Sdělila jsem jim, proč se zajímám o jejich profesi a co chci s pomocí těchto dotazníků zjistit.

Dotazníky zpracovalo celkem 95 respondentů. Jak jsem již výše uvedla, 8 dotazníků jsem vyřadila a dále je zpracováno 87 dotazníků. Šetření jsem prováděla od 1.5.2009 do 30.6.2009. Ve složkách Integrovaného záchranného systému je zaměstnáno více mužů (94,1%) a ve školství je zaměstnáno více žen (86,8%). Respondentů ve věku 18 – 29 je 20,7 %, 30 – 39 je 34,5%, 40 – 49 je 20,7% a 50 a více je 24,1%. Nejčastější délka praxe je 10 – 19 let a to 41,2%. Respondenti nejčastěji uvádějí, že vztahy na pracovišti jsou dobré (72,4%). 24 souborů dotazníků bylo vyhodnoceno u pedagogů a 63 souborů dotazníků bylo vyhodnoceno u složek Integrovaného záchranného systému.

Výsledky dotazníků jsem zpracovala nejprve souhrnně a poté zvlášť dle kritérií uvedených v kapitole 8. Výše zmíněná kritéria jsou tato:

- kritérium č. 1 je z hlediska profese
- kritérium č. 2 je z hlediska pohlaví
- kritérium č. 3 je z hlediska věku
- kritérium č. 4 je z hlediska délky praxe

U uvedených kritériích jsem pracovala s následujícími hypotézami:

- hypotéza č. 1 – syndrom vyhoření nejvíce postihuje pedagogické pracovníky
- hypotéza č. 2 – vyhořelejší jsou více ženy než muži
- hypotéza č. 3 – lidé ve věkové kategorii 50 a více let trpí syndromem vyhoření
- hypotéza č. 4 – lidé s 20 letou praxí jsou více náchylní k vyhoření

10.1. Souhrnné výsledky dotazníků

- Výsledky dle dotazníku č. 1

Tabulka č. 7: Souhrnné výsledky celkové výše faktoru pro vznik syndromu vyhoření dle dotazníku č. 1

Hodnocená oblast	Výše faktoru pro vznik syndromu vyhoření	N	%
EE	nízké	32	36,8
	mírné	13	14,9
	vysoké	42	48,3
DP	nízké	26	29,9
	mírné	24	27,6
	vysoké	37	42,5
PA	vysoké	29	33,4
	mírné	31	35,6
	nízké	27	31,0

Z výsledkové tabulky vyplývá, že v první hodnocené oblasti dosáhlo nejvíce respondentů výše faktoru vysoký. V druhé hodnocené oblasti dosáhlo nejvíce respondentů výše faktoru vysoký a ve třetí hodnocené oblasti dosáhlo nejvíce respondentů také výše faktoru mírný.

- Výsledky dle dotazníku č. 2.

Tabulka č. 8: Souhrnné výsledky míry rizika vzniku syndromu vyhoření dle dotazníku č. 2

Míra vzniku syndromu vyhoření	N	%
nízká	56	64,4
střední	31	36,6
vysoká	0	0,0

Z výsledkové tabulky č. 8 vyplývá, že nejvíce respondentů je v oblasti nízkého rizika vzniku syndromu vyhoření a dokonce žádný z respondentů nespadá do oblasti vysokého rizika vzniku syndromu vyhoření.

- Výsledky dle dotazníku č. 3

Tabulka č. 9: Souhrnné výsledky míry náchylnosti ke stresu a vyhoření respondentů dle dotazníku č. 3

Míra náchylnosti ke vzniku stresu a vyhoření	N	%
nízká	57	65,5
střední	30	34,5
vysoká	0	0,0

Tabulka č. 10: Souhrnné výsledky míry náchylnosti ke stresu a vyhoření respondentů dle jednotlivých rovin dle dotazníku č. 3

Rovina	Skupina	N	%
rozumová	1	58	66,7
	2	26	29,9
	3	3	3,4
tělesná	1	53	60,9
	2	31	35,6
	3	3	3,5
emocionální	1	57	65,5
	2	28	32,2
	3	2	2,3
sociální	1	60	69,0
	2	27	31,0
	3	0	0,0

Výsledky tohoto dotazníku korespondují s výsledky předchozího dotazníku. Dvě třetiny respondentů dosahují nízké míry náchylnosti ke stresu a vyhoření. Upozorňuji, že vysoké míry náchylnosti ke stresu a vyhoření nedosáhl žádný respondent.

V rozumové rovině spadli do třetí rizikové skupiny 2 hasiči a 1 pedagog. V tělesné rovině spadl do třetí skupiny jen stejný pedagog z rozumové roviny. V ostatních rovinách nespádl do třetí rizikové skupiny nikdo.

10.2. Výsledky dle kritéria č. 1

- Výsledky dle dotazníku č. 1

Tabulka č. 11: Výsledky výše faktoru pro vznik syndromu vyhoření dle profese dle dotazníku č. 1

Profese	Oblast	Výše faktoru pro vznik syndromu vyhoření	N	%
hasiči	EE	nízké	12	60,0
		mírné	3	15,0
		vysoké	5	25,0
	DP	nízké	5	25,0
		mírné	5	25,0
		vysoké	10	50,0
	PA	vysoké	8	40,0
		mírné	6	30,0
		nízké	6	30,0
pedagogové	EE	nízké	4	16,7
		mírné	4	16,7
		vysoké	16	66,6
	DP	nízké	8	33,3
		mírné	10	41,7
		vysoké	6	25,0
	PA	vysoké	12	50,0
		mírné	9	37,5
		nízké	3	12,5
policisté	EE	nízké	5	23,8
		mírné	2	9,5
		vysoké	14	66,7
	DP	nízké	2	9,5
		mírné	3	14,3
		vysoké	16	76,2
	PA	vysoké	1	4,8
		mírné	5	23,8
		nízké	15	71,4
záchranáři	EE	nízké	11	50,0
		mírné	4	18,2
		vysoké	7	31,8
	DP	nízké	11	50,0
		mírné	6	27,3
		vysoké	5	22,7
	PA	vysoké	8	36,4
		mírné	11	50,0
		nízké	3	13,6

Z výsledkové tabulky č. 11 plyne, že u hasičů se v hodnocené oblasti emocionálního vyčerpání nachází nejvíce respondentů ve skupině nízkého faktoru pro vznik syndromu vyhoření. V hodnocené oblasti depersonalizace se nachází nejvíce respondentů ve skupině vysokého faktoru pro vznik syndromu vyhoření. V hodnocené oblasti osobního uspokojení nejvíce respondentů spadá do vysokého faktoru pro vznik syndromu vyhoření.

U pedagogů v hodnocené oblasti emocionálního vyčerpání nachází nejvíce respondentů ve skupině vysokého faktoru pro vznik syndromu vyhoření. V hodnocené oblasti depersonalizace se nachází nejvíce respondentů ve skupině mírného faktoru pro vznik syndromu vyhoření. V hodnocené oblasti osobního uspokojení nejvíce respondentů spadá do vysokého faktoru pro vznik syndromu vyhoření.

U policistů se v hodnocené oblasti emocionálního vyčerpání nachází nejvíce respondentů ve skupině vysokého faktoru pro vznik syndromu vyhoření. V hodnocené oblasti depersonalizace se nachází nejvíce respondentů ve skupině vysokého faktoru pro vznik syndromu vyhoření. V hodnocené oblasti osobního uspokojení nejvíce respondentů spadá do nízkého faktoru pro vznik syndromu vyhoření.

U záchranářů se v hodnocené oblasti emocionálního vyčerpání nachází nejvíce respondentů ve skupině nízkého faktoru pro vznik syndromu vyhoření. V hodnocené oblasti depersonalizace se nachází nejvíce respondentů ve skupině nízkého faktoru pro vznik syndromu vyhoření. V hodnocené oblasti osobního uspokojení nejvíce respondentů spadá do mírného faktoru pro vznik syndromu vyhoření.

- Výsledky dle dotazníku č. 2

Tabulka č. 12: Výsledky míry rizika vzniku syndromu vyhoření dle profese dle dotazníku č. 2

Profese	Míra rizika vzniku syndromu vyhoření	N	%
hasiči	nízká	14	70,0
	střední	6	30,0
	vysoká	0	0,0
pedagogové	nízká	12	50,0
	střední	12	50,0
	vysoká	0	0,0
policisté	nízká	12	57,1
	střední	9	42,9
	vysoká	0	0,0
záchranáři	nízká	18	81,8
	střední	4	18,2
	vysoká	0	0,0

Z výsledkové tabulky č. 12 vyplývá, že žádný respondent nespádl do nejrizikovější skupiny – vysoké míry vzniku syndromu vyhoření. Nejméně ohroženou skupinou jsou záchranáři, následují hasiči, policisté a pedagogové.

- Výsledky dle dotazníku č. 3

Tabulka č. 13: Výsledky míry náchylnosti ke vzniku stresu a vyhoření dle profese dle dotazníku č. 3

Profese	Míra náchylnosti ke vzniku stresu a vyhoření	N	%
hasiči	nízká	14	70,0
	střední	6	30,0
	vysoká	0	0,0
pedagogové	nízká	14	58,3
	střední	10	41,7
	vysoká	0	0,0
policisté	nízká	14	66,7
	střední	7	33,3
	vysoká	0	0,0
záchranáři	nízká	16	72,7
	střední	6	27,3
	vysoká	0	0,0

Výsledky tabulky č. 13 ukazují, že nejvíce ohroženou skupinou jsou pedagogové, následují policisté, hasiči a záchranáři. U hasičů a policistů jsou patrné velice vyrovnané výsledky.

10.3. Výsledky dle kritéria č. 2

Na šetření se podílelo 36 žen a 51 mužů. Toto šetření jednotlivých skupin není vyrovnané, ale k orientačnímu zjištění jistě poslouží.

- Výsledky dle dotazníku č. 1

Tabulka č. 14: Výsledky výše faktoru pro vznik syndromu vyhoření dle pohlaví respondentů dle dotazníku č. 1

Oblast	Výše faktoru pro vznik syndromu vyhoření	ženy	muži	ženy	muži
		N1	N2	%	%
EE	nízká	7	22	19,4	43,2
	mírná	9	7	25,0	13,6
	vysoká	20	22	55,6	43,2
DP	nízká	16	11	44,4	21,6
	mírná	11	13	30,6	25,4
	vysoká	9	27	25,0	53,0
PA	nízká	14	9	39,0	17,6
	mírná	17	16	47,2	31,4
	vysoká	5	26	13,8	51,0

Vysvětlivky:

EE – emocionální vyčerpání

DP – depersonalizace

PA – osobní uspokojení

Z výsledkové tabulky č. 14 vyplývá, že jsou ženy více než muži náchylné k emocionálnímu vyčerpání než muži. Z výsledků druhé hodnocené oblasti depersonalizace – je patrné, že depersonalizaci ženy nevnímají jako problém, naopak muži depersonalizaci vnímají jako problém velice výrazně. Také na třetí hodnocené oblasti jsou výsledky různé. Se svým zaměstnáním jsou více spokojeni muži než ženy.

- Výsledky dle dotazníku č. 2

Tabulka č. 15: Výsledky míry rizika vzniku syndromu vyhoření z hlediska pohlaví respondentů dle dotazníku č. 2

Míra rizika vzniku syndromu vyhoření	ženy	muži	ženy	muži
	N1	N2	%	%
Nízká	23	32	63,9	62,7
Mírná	13	19	36,1	37,3
Vysoká	0	0	0,0	0,0

Z tabulky č. 15 je patrné, že vysoké míry rizika vzniku syndromu vyhoření nespadá nikdo a hodnoty pro mírnou a nízkou míru vzniku syndromu vyhoření jsou srovnatelné.

Tabulka č. 16: Výsledky míry náchylnosti ke stresu a vyhoření dle pohlaví dle dotazníku č. 3

Míra náchylnosti ke stresu a vyhoření	ženy	muži	ženy	muži
	N1	N2	%	%
mírná	19	36	52,8	70,6
střední	17	15	47,2	29,4
vysoká	0	0	0,0	0,0

Z tabulky č. 16 je patrné, že vysoké míry náchylnosti ke stresu a vyhoření nespadá nikdo. Střední míry náchylnosti ke stresu a vyhoření dosáhlo více žen než mužů. Mírné míry náchylnosti ke stresu a vyhoření dosáhlo více mužů než žen.

10.4. Výsledky dle kritéria č. 3

V kategorii 18 – 29 let se nachází 18 respondentů, v kategorii 30 – 39 let se nachází 30 respondentů, v kategorii 40 – 49 se nachází 18 respondentů, v kategorii 50 a více let se nachází 21 respondentů.

- Výsledky dle dotazníku č. 1

Tabulka č. 17: Výsledky výše faktoru pro vznik syndromu vyhoření dle věku respondentů dle dotazníku č. 1

Věk	Oblast	Výše faktoru pro vznik syndromu vyhoření	N	%
18 - 29	EE	Nízká	13	72,2
		Mírná	3	16,7
		Vysoká	2	11,1
	DP	Nízká	5	27,8
		Mírná	8	44,4
		Vysoká	5	27,8
	PA	Vysoká	3	16,7
		Mírná	3	16,7
		Nízká	12	66,6
30 - 39	EE	Nízká	10	33,3
		Mírná	5	16,7
		Vysoká	15	50,0
	DP	Nízká	10	33,3
		Mírná	7	23,3
		Vysoká	13	43,3
	PA	Vysoká	1	3,3
		Mírná	16	53,3
		Nízká	13	43,3
40 - 49	EE	Nízká	3	16,7
		Mírná	5	27,8
		Vysoká	10	55,5
	DP	Nízká	5	27,8
		Mírná	3	16,7
		Vysoká	10	55,5
	PA	Vysoká	6	33,3
		Mírná	6	33,3
		Nízká	6	33,3
50 a více	EE	Nízká	3	14,3
		Mírná	3	14,3
		Vysoká	15	71,4
	DP	Nízká	7	33,3
		Mírná	6	28,6
		Vysoká	8	38,1
	PA	Vysoká	2	9,5
		Mírná	6	28,6
		Nízká	13	61,9

Tato tabulka ukazuje, že respondenti ve věku 18 – 29 nejsou emocionálně vyčerpaní. V oblasti depersonalizace jsou na tom též dobře, ale zde již 8 respondentů dosahuje mírného stupně depersonalizace. Jejich práce je neuspokojuje.

U respondentů ve věku 30 – 39 let jsou z 50% emocionálně vyčerpaní a depersonalizace se blíží k polovině. Jejich práce je uspokojuje, ale již 50% respondentů spadá do mírného rizika osobního uspokojení.

U respondentů, kterým je 40 – 49 let, dosahují u emocionálního vyčerpání a depersonalizace více než 50%. Jejich osobní uspokojení v práci je z jedné třetiny uspokojuje, z druhé třetiny hrozí vyhoření a z třetí třetiny jsou již respondenti vyhořelí.

U respondentů, kterým je 50 a více let, v nadpoloviční většině jsou emocionálně vyčerpaní. 38,20% respondentů dosahuje vysoké depersonalizace. Pouze 2 respondenty, z celkového počtu 21, práce neuspokojuje.

- Výsledky dle dotazníku č. 2

Tabulka č. 18: Výsledky míry rizika vzniku syndromu vyhoření dle věku respondentů dle dotazníku č. 2

Věk	Míra rizika vzniku vyhoření	N	%
18 - 29	nízká	13	72,2
	mírná	5	27,8
	vysoká	0	0,0
30 - 39	nízká	19	63,3
	mírná	11	36,7
	vysoká	0	0,0
40 - 49	nízká	12	72,2
	mírná	6	27,8
	vysoká	0	0,0
50 a více	nízká	10	47,6
	mírná	11	52,4
	vysoká	0	0,0

Šetřením bylo zjištěno, že žádný z respondentů nedosáhl vysoké hodnoty vyhoření.

- Výsledky dle dotazníku č. 3

Tabulka č. 19: Výsledky míry náchylnosti ke stresu a vyhoření dle věku respondentů dle dotazníku č. 3

Věk	Míra náchylnosti ke stresu a vyhoření	N	%
18 - 29	nízká	17	94,4
	střední	1	5,6
	vysoká	0	0,0
30 - 39	nízká	19	63,3
	střední	11	36,7
	vysoká	0	0,0
40 - 49	nízká	12	72,2
	střední	6	27,8
	vysoká	0	0,0
50 a více	nízká	9	42,9
	střední	12	57,1
	vysoká	0	0,0

Šetřením bylo zjištěno, že žádný z respondentů nedosáhl vysoké hodnoty vyhoření. Alarmující hodnoty byly zjištěny u respondentů ve věku 50 a více let, kdy více jak polovina respondentů je ohrožena syndromem vyhoření.

10.5. Výsledky dle kritéria č. 4

- Výsledky dle dotazníku č. 1

Tabulka č. 20: Výsledky výše faktoru pro vznik syndromu vyhoření dle délky praxe dle dotazníku č. 1

Oblast	Výše faktoru pro vznik syndromu vyhoření	Délka praxe							
		0 – 4		5 – 9		10 – 19		20 a více	
		N	%	N	%	N	%	N	%
EE	nízká	8	80,0	10	83,3	11	30,6	3	10,3
	mírná	1	10,0	1	8,3	4	11,1	7	24,2
	vysoká	1	10,0	1	8,3	21	58,3	19	65,5
DP	nízká	1	10,0	7	58,3	8	22,2	11	37,9
	mírná	5	50,0	3	25,0	10	27,8	6	20,7
	vysoká	4	40,0	2	16,7	18	50,0	12	41,4
PA	Vysoká	7	70,0	5	41,7	17	47,2	15	51,7
	Mírná	1	10,0	2	16,7	16	44,4	9	31,0
	Nízká	2	20,0	5	41,7	3	8,4	5	17,3

Z tabulky č. 20 vyplývá, že nejvyšší je riziko vyhoření u respondentů s délkou praxe 10 – 19 let a s délkou 20 a více let a to v oblasti EE a DP. V oblasti PA jsou všechny skupiny spokojené.

- Výsledky dle dotazníku č. 2

Tabulka č. 21: Výsledky míry rizika vzniku vyhoření dle délky praxe dle dotazníku č. 2

	Délka praxe							
	0 – 4		5 – 9		10 – 19		20 a více	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Míra rizika vzniku vyhoření								
nízké	7	13,2	8	15,1	24	45,3	14	26,0
střední	3	8,8	4	11,8	12	35,3	15	44,1
vysoké	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Z tabulky je patrné, že respondentům, kteří působí v oboru 10 – 19 let odpovídá poměrně vysoké procento nízkého rizika vyhoření. Na druhé straně respondenti pracující 20 a více let se blíží k polovině středního rizika vyhoření.

- Výsledky dle dotazníku č. 3

Tabulka č. 22: Výsledky míry náchylnosti ke stresu a vyhoření dle délky praxe dle dotazníku č. 3

	Délka praxe							
	0 – 4		5 – 9		10 – 19		20 a více	
Míra náchylnosti ke stresu a vyhoření	N	%	N	%	N	%	N	%
0 – 30	9	15,5	11	19,0	24	41,4	14	24,1
31 – 70	1	3,4	1	3,4	12	41,4	15	51,7
71 – 96	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Z výsledkové tabulky č. 22 jsou patrné diametrální odlišnosti mezi délkou praxe 10 – 19, 20 a více a délkou praxe 0 – 4, 5 – 9 let. I zde se respondenti blíží k vyhoření po 10 a více letech.

11. Diskuse

11.1. Diskuse k souhrnným výsledkům dotazníků

Můj vzorek respondentů je možné považovat za orientační pro výpovědní hodnotu získaných výsledků.

11.1.1. Diskuse k dotazníku č. 1

V tabulce č. 7 v první hodnocené oblasti – emocionální vyčerpání – dosahuje mírného faktoru vzniku syndromu vyhoření nejméně respondentů. Hodnoty u nízkého a vysokého se k sobě přibližují, u vysokého jsou nejvyšší. Pro srovnání uvádím hodnotu ze studie PhDr. Zdeňky Židkové, kde emocionální vyčerpání dosahuje 22,0%, zde je 36,8%.

V druhé hodnocené oblasti – depersonalizace – jsou hodnoty vzniku syndromu vyhoření blízko u sebe. Největší procentuální zastoupení má vysoký faktor vzniku syndromu vyhoření. I zde je má výsledná hodnota pro nízký stupeň významně vyšší (29,9%) než ve studii PhDr. Zdeňky Židkové, kterou jsem použila ke srovnání (8,0%).

V třetí hodnocené oblasti – osobní uspokojení – jsou hodnoty faktoru vzniku syndromu vyhoření velmi vyrovnané a téměř shodují s výsledky použité studie.

Výsledky mého dotazníku ukazují významné překročení hodnot u emocionálního vyčerpání a depersonalizace vzhledem ke srovnávací studii. Domnívám se, že tento diametrální rozdíl je způsoben právě prostředím, v němž respondenti vykonávají své zaměstnání. Projevuje se zcela určitě vliv sociokulturně oslabeného prostředí. Právě zaměstnanci pomocných profesí jsou zde nadměrně zatěžováni - s tím korespondují výsledky emocionálního vyčerpání a depersonalizace. Výsledky osobního uspokojení však dle mého názoru ukazují, že se jedná o lidi na svém místě, že práce, kterou vykonávají, naplnila jejich očekávání a jsou v ní spokojeni. Stálo by za zvážení posílit právě tyto pozice více zaměstnanci a snížit tak celkové pracovní zatížení.

11.1.2. Diskuse k dotazníku č. 2 a 3

Z tabulky č. 7, č. 8 a č. 9 nabízejí na rozdíl od dotazníku č. 1 pouze orientační zjištění, které upozorňuje respondenta na možná rizika vzniku syndromu vyhoření. Proto jsou dotazníkové položky formulovány jiným způsobem než v dotazníku č. 1. Výsledky obou těchto dotazníků jsou ve shodě a také výborně korespondují zjištěním „Mezilidské vztahy na pracovišti“ (viz tabulka č. 2) a s hodnocenou oblastí osobní uspokojení v dotazníku č. 1.

11.2. Diskuse k výsledku dle kritéria č. 1 – dle profese a ověření hypotézy č. 1

11.2.1. Diskuse k dotazníku č. 1

Z tabulky č. 11 jasně vyplývá, že k nejhorším výsledkům dospěli policisté, kteří ve všech hodnocených oblastech dosáhli nejhoršího skóre.

Pedagogové tedy oproti mému očekávání dopadli lépe a dostali se až za policisty. Tudíž první hypotéza nebyla potvrzena. Překvapilo mě, jak výsledky dotazníku č. 1 odpovídají mé osobní zkušenosti. Z nich jasně vyplývá velmi vysoké emocionální vyčerpání (66,6%). Zde by bylo jistě na místě tento dotazník zadat učitelům v září. Výsledek je zde určitě ovlivněn dobou zadání (květen, červen) kdy, jak jsem již výše uvedla, je toto období velmi hektické vzhledem k uzavírání známek a třídní agendy.

Také výsledky - osobní uspokojení - odpovídají mé zkušenosti. Všichni pedagogové, s nimiž jsem se setkala a mají praxi delší než tři roky, jsou se svým zaměstnáním spokojeni a o jiné profesi neuvažují.

Výsledky hasičů a záchranářů spolu korespondují a nejvíce se blíží normě, za níž jsem si stanovila výsledky studie PhDr. Zdeňky Židkové. Z výsledků uvedených v tabulce č. 11 jasně vyplynulo, že u hasičů není problémem emocionální vyčerpání, ale depersonalizace a osobní uspokojení. Domnívám se, že hasiči ani záchranáři se nemohou vcítit do problémů svých klientů a tím nejsou schopni na ně jako na klienty pohlížet. Lidé ocitající se v nouzi záchranáře a hasiče vítají jako své „všemocné spasitele“, ale v případě, že se záchranná akce nevyvíjí dle jejich představ, obrací se proti nim.

Emocionální vyčerpání je u pedagogů velmi výrazným problémem, zatímco ostatní hodnocené oblasti nepřispívají ke vzniku syndromu vyhoření.

Z výsledků uvedených v tabulce č. 11 jasně vyplynulo, že u policistů ke vzniku syndromu vyhoření přispívají všechny hodnocené oblasti, přičemž nejvýraznější problém se jeví v oblasti depersonalizace. Důvodem může být každodenní práce s velmi problémovými klienty. Berou je spíš jako ty, kteří problémy sami vyvolávají a jako k takovým k nim přistupují. Společnost se ubírá směrem, kdy lidé nechtějí nic sami řešit (sousedské spory) a i k banálním věcem volají policii, aby za ně problém vyřešila. Když se tak nestane k jejich plné spokojenosti a nedostanou plně za pravdu, jsou rozhořčení. A to i tehdy, že jejich neúspěch byl zapříčiněn jimi samotnými, jejich vlastní liknavostí a nezodpovědností. Poté se obracejí na stížnostní orgány policie i média, kde ovšem nechtějí vystupovat jako ti neschopní, proto si svůj postup mnohdy poupraví.

U záchranářů se nejspornější oblastí jeví osobní uspokojení, tento problém je individuální. V ostatních oblastech jsou výsledky rovnoměrně rozložené.

11.2.2. Diskuse k dotazníku č. 2 a č. 3

Výsledky těchto dotazníků (tabulka č. 12 a č. 13) se až překvapivě shodují. Ukázalo se, že nejvíce náchylní ke vzniku stresu a vyhoření jsou pedagogové, kteří vykazovali ve středním stupni nejvyšší procentuální hodnoty. Dle těchto dat se hypotéza č. 1 potvrdila. Po nich následují policisté, hasiči a nakonec záchranáři, kteří byli vyhodnoceni jako nejméně ohrožená skupina.

11.3. Diskuse ke kritériu č. 2 - dle pohlaví a ověření hypotézy č. 2

11.3.1. Diskuse k dotazníku č. 1

Výsledky uvedené v tabulce č. 14 překvapivě ukazují, že k emocionálnímu vyčerpání jsou muži i ženy stejně náchylní. Domnívala jsem se, že rozdíl mezi muži a ženami bude v neprospěch žen výrazně vyšší. Ani zde se má hypotéza nepotvrdila.

Ve druhé hodnocené oblasti je patrné, že ženy stále přejímají ve svém zaměstnání submisivní roli. Překvapil mě i kontrast ve třetí hodnocené oblasti. Ženy depersonalizaci nevnímají jako problém, ale spokojenost se zaměstnáním je u nich nízká. Muži vnímají problémy s těmito oblastmi zcela opačně než ženy.

11.3.2. Diskuse k dotazníku č. 2 a č. 3

Výsledky dotazníků č. 15 a 16 tentokrát nekorespondují. Zatímco z výsledků dotazníku č. 2 vyplývá, že míra rizika syndromu vyhoření není závislá na pohlaví, z dotazníku č. 3 plyne vyšší náchylnost u žen. Je pro mě překvapivé, že muži jsou více spokojeni se svým zaměstnáním, ale rychleji ztrácejí objektivní pohled na své kolegy a klienty, to může být způsobeno větší orientací na výkon, který je typičtější právě pro muže než ženy. Pouze dotazník č. 3 potvrdil hypotézu č. 2.

11.4. Diskuse ke kritériu č. 3 – dle věku a ověření hypotézy č. 3

11.4.1. Diskuse k dotazníku č. 1

Z výsledků tabulky č. 17 plyne, že emocionální vyčerpání s rostoucím věkem stoupá. Nejvýznamnější je v posledních dvou věkových kategoriích. Ve věkové stupnici 30 – 39 se procentuální hodnoty pro stupeň nízký a vysoký sobě blíží.

Z výsledků tabulky č. 17 je patrné, že procento respondentů vykazujících stupeň depersonalizace roste s věkem. Překvapivý pro mne byl výsledek ve věkové kategorii 40 – 49 let. Toto byla jediná věková skupina, kde se procentuální hodnoty pro stupeň nízký a vysoký sobě neblížily. Je tedy prokazatelné, že zde skutečně dochází k výrazné depersonalizaci.

Z výsledků tabulky č. 17 vyplývá překvapivý fakt, že nespokojenost v zaměstnání je výrazná u první věkové skupiny a u poslední věkové skupiny.

11.4.2. Diskuse k dotazníku č. 2 a č. 3

Výsledky z tabulky č. 18 a č. 19 korespondují jen s malou odchylkou u věkové kategorie 18 – 29 let. Obecně lze tedy říci, že s rostoucím věkem se zvyšuje míra rizika vyhoření. Je patrné pozitivní ladění respondentů v celé šetřené skupině, neboť do skupiny s vysokou mírou náchylnosti ke stresu a vyhoření nespádl žádný respondent.

Hypotéza č. 3 se u všech třech dotazníků částečně potvrdila, i když náchylnost k syndromu vyhoření začíná o 10 let dříve.

11.5. Diskuse ke kritériu č. 4 – dle délky praxe a ověření hypotézy č. 4

11.5.1. Diskuse k dotazníku č. 1

Z výsledkové tabulky č. 20 v oblasti emočního vyčerpání se do vysokého faktoru vzniku syndromu vyhoření dostávají respondenti v délce praxe 10 – 19 let a 20 a více let.

Vysoký faktor vzniku syndromu vyhoření v oblasti depersonalizace se objevuje u respondentů v délce praxe 10 – 19 let a 20 a více let.

Výsledky osobního uspokojení však dle mého názoru ukazují, že respondenti jsou s výběrem svého zaměstnání spokojeni. Faktor vyhoření je nejmarkantnější u respondentů v délce praxe 5 – 9 let, avšak i zde bych viděla problém jedince nikoli celé skupiny.

Podle tohoto dotazníku se hypotéza č. 4 nepotvrdila.

11.5.2. Diskuse k dotazníku č. 2 a č. 3

Výsledky dotazníku č. 21 a 22 spolu korespondují. V obou dotaznících se zvyšují míra náchylnosti ke stresu a rizika syndromu vyhoření u respondentů, kteří vykonávají své zaměstnání 10 – 19 let a 20 a více let. Opět zde z žádných respondentů nespádl do vysoké míry náchylnosti ke stresu a k riziku syndromu vyhoření.

Dle těchto dotazníků se hypotéza č. 4 potvrdila.

Závěr

Syndrom vyhoření je pojem, který se dnes dostává do podvědomí široké veřejnosti. O jeho příčinách vzniku a důsledcích se píše nejen v odborných publikacích, časopisech, ale i řadu článků najdeme v denním tisku a na internetu.

Práce na zvoleném tématu byla pro mě osobně přínosem. Ačkoliv jsem se s pojmem syndrom vyhoření setkala již dříve, znovu mě zaujaly v teoretické části rady k duševní hygieně a hlubší zkoumání prevence vzniku. Podle odborníků je lepší předcházet této nemoci než ji později dlouhodobě léčit.

Největší problémy mi dělalo shromáždit dostatečně velký soubor respondentů a překvapilo mě, že se mi podařilo získat více mužů než žen k mé praktické části. Práce s dospělými byla pro mě příjemnou změnou a zkušeností.

U policistů jsem se setkala s ochotou při vyplňování mého souboru dotazníků. Některými jsem byla požádána o jejich osobní výsledky, proto jsem si po vyhodnocení s nimi domluvila individuální schůzku, na které jsem je seznámila se zjištěnými hodnotami. Většina z nich odhadla, v jaké oblasti mají problém a věděli, proč tomu tak je.

Též i pedagogové přistupovali ochotně k vyplňování dotazníků. Dokonce paní ředitelka mi vyšla vstříc a téma mé práce ji natolik zaujalo, že se rozhodla uspořádat pro celý pedagogický sbor za pomoci pedagogicko – psychologické poradny dvoudenní seminář zaměřený na toto téma v přípravném týdnu. Výsledky mé práce poslouží jako materiál, z kterého budou vycházet pracovnice pedagogicko – psychologické poradny.

Ze souhrnných výsledků dotazníků vyplynulo, že respondenti spadají do střední míry rizika syndromu vyhoření. Většina respondentů je emocionálně vyčerpaná a nastala u nich depersonalizace.

Má domněnka, že šetřená skupina pedagogů bude dosahovat nejhoršího skóre a že bude mít syndrom vyhoření ve všech oblastech, se nepotvrdila v dotazníku č. 1, ale jsou nejvíce ohroženi v oblasti emocionálního vyčerpání ze všech zkoumaných skupin.

U dotazníku č. 2 a č. 3 se má hypotéza částečně prokázala, protože syndromem vyhoření je postiženo téměř 50% členů pedagogického sboru. Výsledky dotazníků mohou být u pedagogů ovlivněny skutečností, že většina respondentů je starších 50 let.

Ze souhrnných výsledků dle dotazníku č. 1 vyplývá, že nejvíce respondentů, kteří trpí vznikem syndromu vyhoření, jsou policisté, a to ve všech zkoumaných oblastech. V dotazníku č. 2 a č. 3 zaujímají druhé místo za pedagogy a rozdíly mezi nimi jsou minimální.

Domnívám se, že příčinami u těchto profesí jsou častá fluktuace – většinou do 3 let od nástupu do zaměstnání a realita neodpovídající idealistickým představám o dané profesi. Navíc u policie je problém s nábořem nových členů, nemají vždy odpovídající vzdělání.

Respondenti, kteří jsou nespokojeni ve svém zaměstnání, jsou ve skupinách 18 – 29 let a 50 a více let. U skupiny 18 – 29 let si myslím, že je to dáno skutečností, jež často bývá jiná než představy a ideály lidí nastupujících po škole do zaměstnání. U respondentů 50 a více let předpokládám, že nespokojenost v zaměstnání je dána jejich věkem – „gender syndrom“, kdy začínají hodnotit svůj dosavadní život, nemají před sebou většinou vidinu kariérního, a tudíž finančního růstu. Připravují se na novou etapu svého života – důchod. V neposlední řadě vidí své mladé kolegy jako soupeře a začínají se bát o své postavení.

S léty praxe narůstá počet respondentů spadající do míry rizika vyhoření, jak se ukázalo ve všech třech dotaznících.

Mé šetření bylo opravdu jen sondou současné situace. Stálo by za zváženou se problematikou hlouběji zabírat, získat větší statistický soubor respondentů a zjistit zda je skutečně tento velký nesoulad způsobený jen komplikovaným sociokulturním prostředím a nebo situaci ovlivňují jiné vlivy.

Jarešová, Michaela. Syndrom vyhoření. Praha: Husitská teologická fakulta, Univerzita Karlova v Praze, 2009. Bakalářská práce.

Resumé

Cílem bakalářské práce bylo seznámit se blíže s problematikou syndromu vyhoření, zpracovat a vyhodnotit míru syndromu vyhoření u profesí pedagogů a pracovníků Integrovaného záchranného systému.

Jarešová, Michaela, The Burn-out Syndrom. Prague: Hussite Theological Faculty, Charles University in Prague, 2009. Bachelor work.

Resume

The aim of the bachelor work is to familiarize with the problematics of the burn-out syndrom, to elaborate and evaluate the level of the burn-out syndrom with the pedagogues and the employees of the integrated emergency system.

Poznámkový aparát:

- 1) POTTEROVÁ, Beverly, A.: Jak se bránit pracovnímu vyčerpání, Votobia 1997, Olomouc, s. 7
- 2) KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I.: Burnout syndrom: teoretická východiska, diagnostické a intervenční možnosti, Čs. psychologie 42, 1998, s. 6, 7
- 3) KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I.: Syndrom vyhoření, Státní zdravotní ústav ve spolupráci agenturou Fontis 2001, Praha, s. 7
- 4) Tamtéž s. 7
- 5) POTTEROVÁ, Beverly, A.: Jak se bránit pracovnímu vyčerpání, Votobia 1997, Olomouc, s. 11
- 6) VYMĚTAL, J: Lékařská psychologie, Psychoanalytické nakladatelství – J. Kocourek 1999, Praha, s. 15,16
- 7) KALLWASS, Angelika: Syndrom vyhoření v práci a osobním životě, Portál 2007, Praha, s. 9-11
- 8) KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak neztratit nadšení, Grada Publishing 1998, Praha, s. 45
- 9) HENNIG, C., KELLER, G: Antistresový program pro učitele, Portál 1996, Praha, s. 11
- 10) Schmidbauer, Wolfgang: Psychologie lexikon základních pojmů, Naše vojsko 1991, Praha, s. 24
- 11) HARTL, Pavel: Psychologický slovník, Tercie 1996, Praha, s. 27
- 12) RUSH, Myron, D.: Syndrom vyhoření, Návrat domů 2004, Praha, s. 42-48,116,117
- 13) GRÜN, Anselm: V půli cesty, Karmelitánské nakladatelství 2001, Kostelní Vydří, s. 78
- 14) POTTEROVÁ, Beverly, A.: Jak se bránit pracovnímu vyčerpání, Votobia 1997, Olomouc, s. 8
- 15) POTTEROVÁ, Beverly, A.: Jak se bránit pracovnímu vyčerpání, Votobia 1997, Olomouc, s. 8
- 16) Zdeněk WEBER, http://www.distres.cz/main.php?id=tema_burnout
- 17) www.portal.cz Ukázka z knihy Syndrom vyhoření v práci i v osobním životě (Portál, 2007), Autor:MPSV
- 18) POTTEROVÁ, Beverly, A.: Jak se bránit pracovnímu vyčerpání, Votobia 1997, Olomouc,s.11
- 19) POTTEROVÁ, Beverly, A.: Jak se bránit pracovnímu vyčerpání, Votobia 1997, Olomouc, s. 11 též i VYMĚTAL, Jan: Lékařská psychologie, Psychoanalytické nakladatelství – J. Kocourek 1999, Praha, s. 15, 16

- 20) VYMĚTAL, Jan: Lékařská psychologie, Psychoanalytické nakladatelství – J. Kocourek 1999, Praha, s. 15, 16
- 21) <http://artrelax.net/view.php?navezclanku=phdr-marta-bouckova-z-eki-evropsky-karierni-institut-se-zabyva-take-syndromem-vyhoreni&cislocclanku=2007080003>
ZdrojSZÚ
PhDr. Marta Boučková, Žirovnická 1, 106 00 Praha 10 – Zahradní město
- 22) Zdeněk Weber http://www.distres.cz/main.php?id=tema_burnout
- 23) www.portal.cz Ukázka z knihy Syndrom vyhoření v práci i v osobním životě (Portál, 2007), Autor: MPSV
- 24) HENNIG, Claudius, KELLER, Gustav: Antistresový program pro učitele, Portál 1996, Praha, s. 9, 10, 34
- 25) POTTEROVÁ, Beverly, A.: Jak se bránit pracovnímu vyčerpání, Votobia 1997, Olomouc, s. 8
- 26) RUSH, Myron, D.: Syndrom vyhoření, Návrat domů 2004, Praha, s. 35-38
- 27) KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak neztratit nadšení, Grada Publishing 1998, Praha, s. 23-26
- 28) ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. 2. rozšířené vyd. Praha: Portál, 2000, s. 129
- 29) RUSH, Myron, D.: Syndrom vyhoření, Návrat domů 2004, Praha, s. 18-29
- 30) RUSH, Myron, D.: Syndrom vyhoření, Návrat domů 2004, Praha, s. 63-67
- 31) <http://www.hest.cz> Tamara a Jiří Tošnerovi, Burn – Out syndrom, s. 4
- 32) KALLWASS, Angelika, Syndrom vyhoření v práci a osobním životě, Portál, s.r.o., Praha 2007, s. 57
- 33) RUSH, Myron, D.: Syndrom vyhoření, Návrat domů 2004, Praha, s. 118
- 34) KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak neztratit nadšení, Grada Publishing 1998, Praha, s. 74
- 35) KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak neztratit nadšení, Grada Publishing 1998, Praha, s. 74-78
- 36) KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak neztratit nadšení, Grada Publishing 1998, Praha, s. 89-92
- 37) KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak neztratit nadšení, Grada Publishing 1998, Praha, s. 113 – 126
- 38) KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak neztratit nadšení, Grada Publishing 1998, Praha, s. 74
- 39) POTTEROVÁ, Beverly, A.: Jak se bránit pracovnímu vyčerpání, Votobia 1997, Olomouc, s. 234-238
- 40) HENNIG, Claudius, KELLER, Gustav.: Antistresový program pro učitele, Portál 1996, Praha, s. 39 – 40

- 41) HENNIG, Claudius, KELLER, Gustav: Antistresový program pro učitele, Portál 1996, Praha, s. 43 – 45
- 42) KOPŘIVA, Karel, Lidský vztah jako součást profese, Portál, 1997 , Praha, s. 101- 104
- 43) HENNIG, Claudius, KELLER, Gustav: Antistresový program pro učitele, Portál 1996, Praha, s. 68-73
- 44) KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak neztratit nadšení, Grada Publishing 1998, Praha, s. 75-78
- 45) RUSH, Myron, D.: Syndrom vyhoření, Návrat domů 2004, Praha, s. 65-92
- 46) KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I.: Syndrom vyhoření, Státní zdravotní ústav ve spolupráci agenturou Fontis 2001, Praha, s. 19-20
- 47) KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I.: Syndrom vyhoření, Státní zdravotní ústav ve spolupráci agenturou Fontis 2001, Praha, s. 19-20
- 48) RUSH, Myron, D.: Syndrom vyhoření, Návrat domů 2004, Praha, s. 65-77

Seznam použité literatury:

- BIBLE, Ekumenický překlad, 1985, Praha
- ČÍRKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. 2. rozšířené vyd. Praha: Portál, 2000
- GRÜN, Anselm: V půli cesty, Karmelitánské nakladatelství 2001, Kostelní Vydří
- HENNIG, Claudius, KELLER, Gustav: Antistresový program pro učitele, Portál 1996, Praha
- KALLWASS, Angelika, Syndrom vyhoření v práci a osobním životě, Portál, s.r.o., Praha 2007
- KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I.: Syndrom vyhoření, Státní zdravotní ústav ve spolupráci agenturou Fontis 2001, Praha
- KOPŘIVA, Karel, Lidský vztah jako součást profese, Portál, 1997, Praha, s. 101- 104
- KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak neztratit nadšení, Grada Publishing 1998, Praha
- POTTEROVÁ, Beverly, A.: Jak se bránit pracovnímu vyčerpání, Votobia 1997, Olomouc Praha,
- RUSH, Myron, D.: Syndrom vyhoření, Návrat domů 2004, Praha
- SCHMIDBAUER, Wolfgang: Psychologie lexikon základních pojmů, Naše vojsko 1991, Praha
- TOŠNER, J, TOŠNEROVÁ, T, Syndrom vyhoření, Hestia 2002, Praha
- VYMĚTAL, Jan: Lékařská psychologie, Psychoanalytické nakladatelství – J. Kocourek 1999,
- HARTL, Pavel: Psychologický slovník, Tercie 1996, Praha
- http://www.distres.cz/main.php?id=tema_burnout
- www.portal.cz
- <http://www.hest.cz>
- <http://artrelax.net/view.php?nazevclanku=phdr-marta-bouckova-z-eki-evropsky-karierni-institut-se-zabyva-take-syndromem-vyhoreni&cislocclanku=2007080003>
- <http://zidkova.webpark.cz/>, PhDr. Žídková, Z.
- <http://www.lib.niu.edu/ipo/ip010725.html>
- <http://www.psvz.cz>

Seznam příloh:

Příloha č. 1 Dotazník Maslach Burnout Inventory

Příloha č. 2 Dotazník „Nebezpečí vyhoření ve vašem zaměstnání“

Příloha č. 3 Dotazník „Inventář projevů syndromu vyhoření“

Příloha č. 1

Metoda Maslach Burnout Inventory – MBI

Hodnocení tohoto dotazníku

Metoda Maslach Burnout Inventory – MBI

Je nejznámější dotazník ke sledování syndromu vyhoření u exponovaných profesí. Má tři faktory. Dva jsou negativně laděné - emocionální vyčerpání a depersonalizace. Jeden je laděn pozitivně - osobní uspokojení z práce. Pocity se v originále hodnotí jednak na stupnici častosti výskytu, jednak na stupnici intenzity (síly) a vyhodnocuje se celkový skóre pro jednotlivé faktory.

Četnost pocitů	Síla pocitů
0 – nikdy	0 Vůbec
1 – několikrát za rok nebo méně	1
2 – jednou měsíčně nebo méně	2
3 – několikrát za měsíc	3
4 – jednou týdně	4
5 – několikrát týdně	5
6 – každý den	6
	7 Velmi silně
V praxi se zdá být vhodnější používat pouze jeden z ukazatelů – buď četnost nebo sílu pocitů, protože respondenti oba ukazatele uvedené najednou špatně rozlišují. Pro ukázkou je zvolen ukazatel síly pocitů.	

MBI

V tomto dotazníku doplňte do vyznačených políček u každého tvrzení čísla, označující podle níže uvedeného klíče sílu pocitů, které obvykle prožíváte.

Síla pocitů: Vůbec 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 Velmi silně

1	Práce mne citově vysává	
2	Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil	
3	Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unaven/a	
4	Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů/pacientů	
5	Mám pocit, že někdy s klienty/pacienty jednám jako s neosobními věcmi	
6	Celodenní práce s lidmi je pro mne skutečně namáhavá.	
7	Jsem schopen velmi účinně vyřešit problémy svých klientů/pacientů	
8	Cítím "vyhoření", vyčerpání ze své práce	
9	Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňuji a nalad'uji.	
10	Od té doby, co vykonávám svou profesi, stal jsem se méně citlivým k lidem	
11	Mám strach, že výkon mé práce mne činí citově tvrdým	
12	Mám stále hodně energie	
13	Moje práce mi přináší pocity marnosti, neuspokojení	
14	Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mne to vyčerpává	
15	Už mne dnes moc nezajímá, co se děje s mými klienty/pacienty	
16	Práce s lidmi mi přináší silný stres	
17	Dovedu u svých klientů/pacientů vyvolat uvolněnou atmosféru	
18	Cítím se svěží a povzbuzený, když pracuji se svými klienty/pacienty	
19	Za roky své práce jsem byl úspěšný a udělal/a hodně dobrého	
20	Mám pocit, že jsem na konci svých sil	
21	Citové problémy v práci řeším velmi klidně – vyrovnaně.	
22	Cítím, že klienti/pacienti mi přičítají některé své problémy	

MBI – Jednotlivé dimenze dotazníku

EE = Emocionální vyčerpání (Emotional Exhaustion)

DP = Depersonalizace

PA = Osobní uspokojení (Personal Accomplishment)

(PE Některí autoři, viz japonská studie (2) vyčleňují ještě - Fyzické vyčerpání (Physical Exhaustion), většina je započítává do EE

1	EE+ PE	Práce mne citově vysává
2	EE+ PE	Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil
3	EE+ PE	Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unaven/a
6	EE	Celodenní práce s lidmi je pro mne skutečně namáhavá.
8	EE	Cítím “vyhoření”, vyčerpání ze své práce
13	EE	Moje práce mi přináší pocity marnosti, neuspokojení
14	EE+ PE	Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mne to vyčerpává
16	EE	Práce s lidmi mi přináší silný stres
20	EE	Mám pocit, že jsem na konci svých sil
5	DP	Mám pocit, že někdy s klienty/pacienty jednám jako s neosobními věcmi
10	DP	Od té doby, co vykonávám svou profesi, stal jsem se méně citlivým k lidem
11	DP	Mám strach, že výkon mé práce mne činí citově tvrdým
15	DP	Už mne dnes moc nezajímá, co se děje s mými klienty/pacienty
22	DP	Cítím, že klienti/pacienti mi přičítají některé své problémy
4	PA	Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů/pacientů
7	PA	Jsem schopen velmi účinně vyřešit problémy svých klientů/pacientů
9	PA	Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňuji a naladuji.
12	PA	Mám stále hodně energie
17	PA	Dovedu u svých klientů/pacientů vyvolat uvolněnou atmosféru
18	PA	Cítím se svěží a povzbuzený, když pracuji se svými klienty/pacienty
19	PA	Za roky své práce jsem byl úspěšný a udělal/a hodně dobrého
21	PA	Citové problémy v práci řeším velmi klidně – vyrovnaně.

Řazení položek dotazníku MBI

1	EE	Práce mne citově vysává
2	EE	Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil
3	EE	Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unaven/a.
4	PA	Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů/pacientů
5	DP	Mám pocit, že někdy s klienty/pacienty jednám jako s neosobními věcmi.
6	EE	Celodenní práce s lidmi je pro mne skutečně namáhavá.
7	PA	Jsem schopen velmi účinně vyřešit problémy svých klientů/pacientů
8	EE	Cítím "vyhoření", vyčerpání ze své práce
9	PA	Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňují a nalaďují.
10	DP	Od té doby, co vykonávám svou profesi, stal jsem se méně citlivým k lidem
11	DP	Mám strach, že výkon mé práce mne činí citově tvrdým
12	PA	Mám stále hodně energie
13	EE	Moje práce mi přináší pocity marnosti, neuspokojení
14	EE	Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mne to vyčerpává
15	DP	Už mne dnes moc nezajímá, co se děje s mými klienty/pacienty
16	EE	Práce s lidmi mi přináší silný stres
17	PA	Dovedu u svých klientů/pacientů vyvolat uvolněnou atmosféru
18	PA	Cítím se svěží a povzbuzený, když pracuji se svými klienty/pacienty
19	PA	Za roky své práce jsem udělal/a hodně dobrého
20	EE	Mám pocit, že jsem na konci svých sil
21	PA	Citové problémy v práci řeším velmi klidně – vyrovnaně.
22	DP	Cítím, že klienti/pacienti mi přičítají některé své problémy

Vyhodnocení dotazníku

Syndrom vyhoření je složitým psychologickým konstruktem, proto jsou sub-škály kombinovány tak, aby postihly více oblastí a nezjišťuje se celkový skóre. Protože pocity vyhoření jsou vnímány jako kontinuum, MBI měří na každé škále úroveň vyhoření ve třech stupních – vysoký, mírný, nízký. Pro emocionální vyhoření a depersonalizaci korespondují vysoké hodnoty s vysokým stupněm vyhoření, naopak u osobního uspokojení korespondují s vyhořením nízké hodnoty.

Vyhodnocení spočívání v součtu všech bodových hodnocení v jednotlivých sub-škálách.

Stupeň emocionálního vyčerpání EE		
Nízký	0 - 16	průměrná hodnota = 19,0
Mírný	17 - 26	
Vysoký	27 a více = vyhoření!	vzorek1 22,0 % , vzorek2 21,8 %

Stupeň depersonalizace DP		
Nízký	0 - 6	průměrná hodnota = 6,6
Mírný	7 - 12	
Vysoký	13 a více = vyhoření!	vzorek1 8,0 % , vzorek2 13,7 %

Stupeň osobního uspokojení PA		
Vysoký	39 a více	průměrná hodnota = 36,8
Mírný	38 - 32	
Nízký	31 - 0 = vyhoření!	
		vzorek1 34 % , vzorek2 45,8 %

Normativní (průměrné) hodnoty uvedené v tabulce jsou získány ze studie: Publisher, Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, CA 94303 from MBI-Human Services Survey by Christina Maslach and Susan E. Jackson. Copyright 1996 by Consulting Psychologists Press,

Vzorek1 = česky vzorek 50 osob (z osobních referencí)
Vzorek2 = vzorek ze zahraniční studie (1)
(procento osob se syndromem vyhoření v daném faktoru)

Literatura:

(1) <http://www.lib.niu.edu/ipo/ip010725.html>

(2) Higashiguchi K. a kol.: Burnout and Related Factors among Hospital Nurses. J.Occup Health, 1999, 41, 215 - 224

Hodnocení tohoto dotazníku

INSTRUKCE: Určete, jak často se v práci dostáváte do uvedených i situací. Pro každou situaci udělejte křížek na úsečku mezi "zřídka" a "vždy" (stále)

(Označeným bodům na úsečkách lze pak pro kvantitativní hodnocení přiřadit hodnoty dle sloupců od 1 (zřídka) do 9 (vždy).

BEZMOCNOST

- 1 Nemohu vyřešit úkoly, které jsou mi přiděleny
- 2 Jsem ve svém zaměstnání jako v pasti, nemám na výběr
- 3 Nemám možnost ovlivnit rozhodnutí, která se mě dotýkají
- 4 Mohu být propuštěn a nic s tím nemohu dělat

NEDOSTATEČNÉ INFORMACE

- 5 Není mi jasný rozsah mé práce a odpovědnosti
- 6 Nemám informace, které potřebuji pro odvádění dobré práce
- 7 Lidé, s kterými pracuji, moji práci nechápou
- 8 Nevidím účel své práce

KONFLIKT

- 9 Jsem uprostřed konfliktních zájmů
- 10 Musím uspokojit navzájem si odporující požadavky
- 11 Nesouhlasím s lidmi v práci
- 12 Musím porušovat předpisy, abych mohl dělat svou práci

ŠPATNÁ TÝMOVÁ PRÁCE

- 13 Kolegové mi hází klacky pod nohy
- 14 Vedení protěžuje ostatní
- 15 Politikaření v úřadě mi brání v práci
- 16 Lide spolu soutěží, místo aby spolupracovali

PŘEPRACOVÁNÍ

- 17 Moje práce zasahuje do mého osobního života
- 18 Mám moc práce a málo času
- 19 Musím pracovat ve svém volnu
- 20 Příliš mnoho práce mi zabraňuje pracovat kvalitně

NUDA

- 21 Nemám, co dělat
- 22 Mám vyšší vzdělání, než jaké vyžaduje moje práce
- 23 Moje práce na mě neklade žádné velké požadavky
- 24 Většinu pracovní doby trávím rutinními úkoly

NEDOSTATEČNÁ ZPĚTNÁ KONTROLA

- 25 Nevím, co dělám dobře a co špatně
- 26 Nevím, co si mů nadřízený myslí o výsledcích mé práce
- 27 Dostávám informace příliš pozdě, než abych se podle nich mohl zařídit
- 28 Nevidím výsledky své práce

TRESTY

- 29 Můj nadřízený mě kritizuje
- 30 Za mou práci je odměňován někdo jiný
- 31 Moje práce není oceňována
- 32 Jsem obviňován z chyb ostatních

ODCIZENÍ

- 33 Jsem izolován od ostatních
- 34 Jsem jen malé kolečko ve velké organizaci
- 35 Mám málo společného s lidmi, se kterými pracuji
- 36 Nerad říkám lidem, kde pracuji a co dělám

NEJASNOST

- 37 Pravidla se stále mění
- 38 Nevím, co se ode mě očekává
- 39 Neexistuje souvislost mezi mými výkony a úspěchem
- 40 Nejsou mi jasné priority, na které se mám soustředit

NEDOCENĚNOST

- 41 Moje práce mě neuspokojuje
- 42 Mám málo skutečných úspěchů
- 43 Můj postup není takový, v jaký jsem doufal
- 44 Nejsem respektován

KONFLIKT HODNOT

- 45 Musím dělat kompromisy
- 46 Lidé nesouhlasí s tím, co dělám
- 47 Nevěřím své společnosti
- 48 Dělám jinou práci, než po jaké jsem toužil

Celkový součet:

HODNOCENÍ:

48 -168 Nízké: Podnikněte preventivní opatření.

169 -312 Střední: Udělejte si plán, jak dát do pořádku problémové oblasti.

313 -432 Vysoké: Nápravná akce je životně důležitá.

Příloha č. 3 Dotazník „Inventář projevů syndromu vyhoření“

Hodnocení tohoto dotazníku

INVENTÁŘ PROJEVŮ SYNDROMU VYHOŘENÍ

(zaškrtněte u každé položky, do jaké míry se vás jednotlivé výpovědi týkají)

		vždy nikdy	často	někdy	zřídka	
	počet bodů	4	3	2	1	0
1. Obtížně se soustřeďuji	4	3	2	1	0	
2. Nedokáži se radovat ze své práce	4	3	2	1	0	
3. Připadám si fyzicky „vyždímaný/á“	4	3	2	1	0	
4. Nemám chuť pomáhat problémovým klientům	4	3	2	1	0	
5. Pochybuji o svých profesionálních schopnostech	4	3	2	1	0	
6. Jsem sklíčený/á	4	3	2	1	0	
7. Jsem náchylný/á k nemocím	4	3	2	1	0	
8. Pokud je to možné vyhýbám se odborným rozhovorům s kolegy	4	3	2	1	0	
9. Vyjadřuji se posměšně o příbuzných klienta i o klientech	4	3	2	1	0	
10. V konfliktních situacích na pracovišti se cítím bezmocný/á	4	3	2	1	0	
11. Mám problémy se srdcem, dýcháním, trávením, apod.	4	3	2	1	0	
12. Frustrace ze zaměstnání narušuje moje soukromé vztahy	4	3	2	1	0	
13. Můj odborný růst a zájem o obor zaostává	4	3	2	1	0	
14. Jsem vnitřně neklidný/á a nervózní	4	3	2	1	0	
15. Jsem napjatý/á	4	3	2	1	0	
16. Svou práci omezují na její mechanické provádění	4	3	2	1	0	
17. Přemýšlím o odchodu z oboru	4	3	2	1	0	
18. Trpím nedostatkem uznání a ocenění	4	3	2	1	0	
19. Trápí mě poruchy spánku	4	3	2	1	0	
20. Vyhýbám se účasti na dalším vzdělávání	4	3	2	1	0	
21. Hrozí mi nebezpečí, že ztratím přehled o dění v oboru	4	3	2	1	0	
22. Cítím se ustrašený/á	4	3	2	1	0	
23. Trpím bolestmi hlavy	4	3	2	1	0	
24. Pokud je to možné, vyhýbám se rozhovorům s klienty	4	3	2	1	0	

VYHODNOCENÍ INVENTÁŘE PROJEVŮ SYNDROMU VYHOŘENÍ

Do níže uvedených řádků запиšte vždy vedle čísla položky počet bodů, který jste u této položky zaškrtnli.

Potom v každé řádce sečtete výsledky pro každou **rovinu** dotazníku zvlášť.

Z dosažených hodnot v každé řádce můžete vyčíst svůj individuální stresový profil. Maximální hodnota bodů v jedné rovině je 24, minimální - 0 bodů.

Rozumová rovina:

položky č. 1..... + č. 5..... + č. 9..... + č. 13..... + č. 17..... + č. 21..... = bodů

Emocionální rovina:

položky č. 2..... + č. 6..... + č. 10..... + č. 14..... + č. 18..... + č. 22..... = bodů

Tělesná rovina

položky č. 3..... + č. 7..... + č. 11..... + č. 15..... + č. 19..... + č. 23..... = bodů

Sociální rovina

položky č. 4..... + č. 8..... + č. 12..... + č. 16..... + č. 20..... + č. 24..... = bodů

Rovina rozumová + emocionální + tělesná + sociální..... Celkem = bodů
(podrobný popis potíží charakterizujících jednotlivé roviny uvádíme na následující stránce)

Součtem všech čtyř rovin získáte celkovou míru vaší náchylnosti ke stresu a syndromu vyhoření. Maximální hodnota celkového součtu je 96, minimální 0

Pamatujte, že se nejedná o hodnotící test ale pouze o orientační zjištění, ve kterých složkách osobnosti není u vás vše v pořádku.

Vysoké hodnoty celkového součtu bodů ještě nemusí svědčit o vašem syndromu vyhoření. Spíše mohou být podnětem k dalšímu pátrání po vašem životním stylu, resp. po vašich stylech chování a vypořádávání se s problémy.

Praktické využití výsledků testu: vysoké hodnoty součtu bodů v některé z uvedených rovin vám napovídají, které složce své osobnosti se více věnovat.

Nyní, když si na základě vyhodnocení inventáře dokážete představit jak jsou definovány jednotlivé roviny syndromu vyhoření, vám bude srozumitelnější i následující stránka.

V jednotlivých rovinách lidské psychiky - rozumové, emocionální, tělesné a sociální, hodnotí syndrom vyhoření **mezinárodní klasifikace nemocí ...**